favoriser

promouvoir

conseiller

recommander

PRENDRE

part...

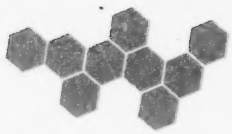
à l'action

Office des personnes handicapées du Québec

Rapport annuel de gestion 2007-2008

Québec

Rapport annuel de gestion 2007-2008
Office des personnes handicapées du Québec



Office des personnes handicapées
Québec

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office des personnes handicapées du Québec

Dépôt légal – 2008
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-53969-8
ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2008

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX V

LE MESSAGE DU MINISTRE VII

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE IX

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE XI

L'ANNÉE 2007-2008 XIII

PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 1
1.1 Sa mission et ses partenaires 1
1.2 Son conseil d'administration 1
1.3 Sa structure organisationnelle 3
1.4 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles 3

PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES 5
2.1 Sommaire des résultats du plan stratégique 2005-2008 5
2.2 Résultats détaillés du plan stratégique 2007-2008 17
2.3 Qualité des services aux citoyens 32
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 32
Plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées 32

PARTIE III – AUTRES ACTIVITÉS 33
3.1 Intervention collective 33
Résultats au plan national 33
Résultats au plan régional 33
Semaine québécoise des personnes handicapées 38
Prix À part entière 38
3.2 Évaluation de l'intégration sociale et recherche 38
3.3 Sensibilisation et information 39
Formation et information 39
Publications 40
Tenue de kiosque 40
3.4 Les services 40
Soutien à la personne 40
Centre de documentation 41
Information statistique 42
Site web 43
3.5 Les programmes 43
Programme de subventions à l'expérimentation 43
Programme de soutien aux organismes de promotion 45

PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES 49
4.1 Les ressources humaines 49
Répartition des ressources 49
Politiques internes 50
4.2 Les ressources financières 52
4.3 Les ressources matérielles 52
4.4 Les ressources informationnelles 54
4.5 Activités de contrôle et de vérification 54

PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES **57**
5.1 Accès à l'égalité en emploi 57
5.2 Éthique et déontologie 59
5.3 Développement durable et changements climatiques 59
5.4 Égalité entre les femmes et les hommes 60
5.5 Politique linguistique 60
5.6 Protection des renseignements personnels 60

ANNEXE 1 - LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION – 2007-2008 63
ANNEXE 2 - ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2008 65
ANNEXE 3 - PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008 67
ANNEXE 4 - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 71
ANNEXE 5 - BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2007-2008 75
ANNEXE 6 - LISTE DES PUBLICATIONS 2007-2008 81
ANNEXE 7 - CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 83
ANNEXE 8 - COORDONNÉES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 89

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1
Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation, 2005-2006 à 2007-2008 42

Tableau 2
Demandes d'information statistique traitées, selon la provenance, 2005-2006 à 2007-2008 42

Tableau 3
Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2005-2006 à 2007-2008 46

Tableau 4
Subventions accordées aux organismes de promotion en 2007-2008 46

Tableau 5
Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, en région et au siège social, 2007 et 2008 49

Tableau 6
Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, par catégorie et statut d'emploi, au 31 mars 2008 49

Tableau 7
Budget de dépenses pour l'exercice financier 2007-2008 53

Tableau 8
Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2005-2006 à 2007-2008 54

Tableau 9
Taux d'embauche des groupes cibles 2007-2008 57

Tableau 10
Données sur la répartition des groupes cibles par rapport aux nouvelles embauches, de 2005-2006 à 2007-2008 58

Tableau 11
Données sur la répartition des groupes cibles vs le nombre de personnes en place au 31 mars, de 2005-2006 à 2007-2008 58

Tableau 12
Comparaison du taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, de 2005-2006 à 2007-2008 58

Tableau 13
Taux d'embauche des femmes 2007-2008 59

Tableau 14
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier par catégorie d'emploi au 31 mars 2008 59

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Il fait état des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office dans le cadre de son plan stratégique 2005-2008.

Cette année a été marquée par l'actualisation de la politique *À part... égale*. Il s'agit d'un exercice important qui a mobilisé une grande partie des effectifs de l'Office et qui a conduit, en décembre dernier, au dépôt d'une proposition de politique gouvernementale intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Elle est le résultat d'intenses travaux de concertation des différents partenaires concernés, tant au plan national que régional. L'Office a d'ailleurs été chargé de coordonner l'élaboration du plan global de mise en œuvre de cette politique.

En outre, diverses activités liées à la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ont été réalisées au cours de l'année. De fait, la Loi a confié à l'Office la responsabilité de veiller au respect des principes et des règles qui y sont énoncés et de favoriser son application.

Dans le cadre de ses rôles de vigie et de conseil, l'Office a présenté des mémoires, fait des représentations ou donné son avis sur différents sujets lors de consultations publiques tenues par le gouvernement en 2007-2008. Toutes ces interventions ont pour but de rappeler l'importance de favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées dans le cadre de l'action gouvernementale et d'évaluer l'impact que peuvent avoir sur elles certaines décisions.

Enfin, je remercie l'Office des personnes handicapées du Québec et son personnel du travail accompli afin de faire progresser la participation des personnes handicapées et de leur famille à la société québécoise.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de l'application de la Loi assurant
l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de
leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Yves Bolduc
Québec, octobre 2008

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE

Monsieur Yves Bolduc
Ministre responsable de l'application de la Loi assurant
l'exercice des droits des personnes handicapées en vue
de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

Nous avons le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2007-2008 de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport rend compte des résultats obtenus au cours de la dernière année du plan stratégique 2005-2008 de même que de l'ensemble des activités réalisées au cours de l'année. Au surplus, comme nous avons complété notre plan stratégique, nous vous présentons une vue d'ensemble des réalisations qui y sont liées.

En 2007-2008, le conseil d'administration et le personnel de l'Office ont été mobilisés, de manière fort importante, à la réalisation du mandat qui lui a été confié à l'effet d'actualiser la politique d'ensemble À part... égale datant de 1984. Cette démarche de réflexion a été très exigeante et a demandé des efforts soutenus pour la mener à bon port. Elle a été l'objet d'une grande mobilisation de l'ensemble des partenaires concernés par l'intégration sociale des personnes handicapées. De nombreuses rencontres ont été tenues et plusieurs documents ont été produits pour soutenir cette démarche. Le 17 décembre 2007, selon l'échéance prévue, l'Office soumettait à M. Philippe Couillard une proposition de politique gouvernementale visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Cette proposition, intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, est le fruit d'intenses travaux de concertation et de consultation réalisés avec l'étroite collaboration des partenaires et a recueilli un large consensus de leur part. À la suite du dépôt de cette proposition de politique, M. Couillard confiait à l'Office la responsabilité de coordonner les travaux nécessaires à l'élaboration du plan global de mise en œuvre qui doit l'accompagner, ce à quoi nous nous sommes employés dès le début de l'année 2008, tout en s'assurant d'inscrire à ce plan nos propres engagements.

Malgré cet important investissement, l'Office a assumé les diverses responsabilités qui lui incombent, notamment au regard de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, par la tenue de sessions d'information. Il a aussi produit une pochette d'information à l'intention des coordonnateurs de services aux personnes handicapées des ministères et organismes publics afin de faciliter l'exercice de leurs responsabilités quant à la production annuelle d'un plan d'action. En outre, l'Office a participé à l'élaboration de la stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées, qui est sous la responsabilité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en émettant ses commentaires sur le projet préliminaire lors des diverses étapes qu'il a franchies. De même, il a exercé tout au cours de l'année ses rôles de vigie et de conseil dans des secteurs d'activités sensibles tels que l'accès aux services, les services éducatifs offerts aux élèves handicapés, l'hébergement et autres conditions de vie.

Finalement, l'Office a profité de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2007, pour lancer le Prix hommage À part entière. Ce prix bisannuel vise à mettre en lumière les réalisations de personnes ou d'organismes qui ont permis de faire progresser la

participation sociale des personnes handicapées et de leur famille. Des prix honoreront une personne ou un organisme de chacune des régions du Québec de même qu'au plan national et seront remis pour une première fois en 2008, lors d'une soirée de gala tenue dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Nous sommes persuadés que les multiples activités et interventions de l'Office auront permis de convaincre certains acteurs publics de la nécessité d'inclure l'intégration sociale des personnes handicapées au rang de leurs préoccupations lorsque vient le temps de prendre des décisions touchant l'ensemble de la population. Cela est d'ailleurs en parfaite harmonie avec les visées de la Loi qui sont axées sur la responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics à l'égard des personnes handicapées.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance du Rapport annuel de gestion 2007-2008. Par la lecture de la mise en contexte et des faits saillants, que l'on trouve au tout début du rapport, vous pourrez repérer les principaux dossiers auxquels l'Office a consacré ses énergies cette année.

En terminant, nous tenons à vous assurer de la détermination du conseil d'administration de l'Office et de celle de son personnel à améliorer la situation des personnes handicapées en leur permettant de participer de plus en plus activement à la société québécoise. En ce sens, la proposition de politique, si elle est adoptée, ainsi que son plan de mise en œuvre constitueront de puissants outils de changement.

X— Veuillez accepter, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Le président du conseil d'administration
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Martin Trépanier

La directrice générale de l'Office
des personnes handicapées du Québec,

Céline Giroux

Drummondville, octobre 2008

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu les systèmes d'information et les mesures de contrôle permettant d'assurer le suivi adéquat de l'atteinte des objectifs fixés au plan stratégique.

Notre comité exécutif a également approuvé le présent rapport. Le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de l'Office des personnes handicapées du Québec :

- décrit fidèlement sa mission, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats ;
- expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présente des données précises.

Je déclare que les données présentées dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Céline Giroux,
Directrice générale

Drummondville, juillet 2008

CONTEXTE ET ENJEUX

L'année 2007-2008 a été marquée par les travaux entourant l'élaboration de la proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, déposée au ministre responsable de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, M. Philippe Couillard, le 17 décembre 2007. Une vaste consultation s'est tenue au cours de l'automne 2007 afin d'obtenir le plus large consensus possible sur cette proposition. Cette consultation faisait suite aux travaux de recherche et de concertation amorcés à ce sujet au cours de l'année précédente.

À la suite de ce dépôt, M. Philippe Couillard confiait à l'Office le mandat de coordonner l'élaboration d'un plan global de mise en œuvre de cette proposition de politique pour que les ministères et organismes gouvernementaux concernés s'engagent, par les moyens qu'ils considèrent les plus pertinents et efficaces, à répondre aux défis et aux priorités de cette proposition de politique. L'Office inscrira à ce plan ses propres engagements et il devra également en assurer la cohérence globale. Une équipe de travail formée de représentants des différentes directions de l'Office a travaillé intensément, au cours de l'hiver 2008, à préciser la contribution de l'Office à la mise en œuvre de l'éventuelle politique et à l'atteinte de ses objectifs prioritaires.

Souhaitant que cette politique constitue, en lien avec la Loi récemment révisée, un cadre de référence mobilisateur pour l'ensemble des organismes travaillant à accroître la participation sociale des personnes handicapées, l'Office compte accorder à sa mise en œuvre et à son suivi toute l'énergie requise, en poursuivant ses efforts de promotion et de concertation intersectorielle.

FAITS SAILLANTS

Mise en oeuvre de la Loi
L'Office est intervenu de diverses façons pour assurer la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Ainsi, des sessions d'information sur la Loi ont été tenues au cours de l'année. De plus, afin de soutenir les ministères et organismes publics ainsi que les municipalités dans la production de leur plan d'action annuel, il a produit une pochette d'information, réalisé diverses activités de sensibilisation et leur a apporté un soutien individuel lorsque requis.
(Voir section 2.2, objectifs 1 et 2).

Concernant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées, l'Office a émis des commentaires sur le projet préliminaire en décembre 2007 ainsi qu'en mars et avril 2008 avant qu'il soit transmis au Conseil des ministres. Il a également réalisé une collecte d'informations sur les projets d'intégration des personnes handicapées les plus éloignées du marché du travail afin de soutenir les travaux du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
(Voir section 2.2, objectif 4)

Actualisation de la politique *À part... égale*
Un document de consultation en vue de l'élaboration d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées a été produit et diffusé aux partenaires tant nationaux que régionaux afin de recueillir leurs commentaires. De plus, quatre

autres documents ont été publiés pour compléter la collection sur la participation sociale des personnes handicapées qui en compte maintenant huit.

De nombreuses rencontres du comité de suivi du conseil d'administration de l'Office et du comité aviseur se sont tenues. Les sous-ministres et dirigeants d'organismes davantage concernés par la mise en application de la proposition de politique ont été sollicités. De même, les représentants des organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées ont été rencontrés dans le cadre de la consultation. Enfin, une proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* a été déposée le 17 décembre 2007 au ministre responsable de l'application de la Loi.
(Voir section 2.2, objectif 5)

Rôle de vigie
Dans le cadre du rôle de vigie qui lui est confié par la Loi, l'Office a poursuivi ses interventions principalement dans les trois secteurs ciblés par le plan stratégique soit la réorganisation des services de santé et des services sociaux, les services éducatifs aux élèves handicapés et la formation professionnelle et technique ainsi que l'hébergement et les autres conditions de vie. À cet effet, il a produit des avis et fait des représentations auprès des instances concernées.
(Voir section 2.2, objectif 8)

Qualité des services aux citoyens
L'Office a maintenu son objectif d'amélioration des services offerts à la population. Ainsi, des rencontres de formation en codéveloppement sont tenues mensuellement avec le personnel concerné afin qu'il soit mieux outillé pour répondre aux besoins des personnes qui font appel à nos services.

En ce qui a trait au plan d'action 2007-2008 de l'Office à l'égard des personnes handicapées, un bon nombre de mesures ont été mises en œuvre et ont contribué à l'amélioration de sa mission générale et des services à la population.
(Voir section 2.3 et annexes 3 et 4)

Intervention collective
Au plan national, l'Office a fait des représentations et donné son avis sur des sujets qui concernent directement ou indirectement les personnes handicapées, en plus de participer à une cinquantaine de groupes de travail. Ainsi, en plus des domaines ciblés par le plan stratégique, il s'est prononcé entre autres sur la révision du Code de construction du Québec, le plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle, la bonification du Programme d'adaptation des véhicules et la modification du Code de la sécurité routière.
(Voir section 3.1)

Au plan régional, en concertation avec des partenaires régionaux, 16 projets du plan stratégique ont été mis en oeuvre dans l'ensemble des régions du Québec et permettront des avancées en termes de participation sociale des personnes handicapées. Au-delà du plan stratégique, diverses interventions collectives ont été réalisées en région, et ce, dans plusieurs secteurs d'activité : accès aux services, soutien à la famille, transport, services éducatifs, travail, accessibilité, etc. De plus, l'Office a participé à quelque 348 comités de concertation ou groupes de travail à travers le Québec.
(Voir section 2.2, objectif 6, et section 3.1)

L'Office a innové cette année en lançant lors de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2007, le Prix hommage À part entière qui vise à mettre en valeur les réalisations permettant de faire progresser la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille. Une personne ou une organisation au plan national ainsi que dans chaque région du Québec seront ainsi honorées lors d'une soirée de gala qui aura lieu dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. (Voir section 3.1)

Intervention individuelle
En 2007-2008, l'Office a reçu plus de 6 000 demandes en accueil-référence et en soutien-conseil qui se sont traduites par quelques 18 500 interventions de la part de son personnel. Près de 7 000 personnes ont fait appel à nos services dont quelque 5 000 étaient des personnes handicapées ou leurs proches, les autres étant des partenaires. Le nombre de demandes est en constante progression depuis 2004-2005.
(Voir section 2.2, objectif 12, et section 3.4, Soutien à la personne)

Activités de recherche
L'Office a soutenu le développement de la recherche de diverses manières. Ainsi, il a développé un projet de recherche sur la problématique de la violence conjugale envers les femmes handicapées en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il a également établi une entente de collaboration avec le Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise (LSQ) et le bilinguisme sourd, qui a obtenu un financement de quatre ans du Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture.
(Voir section 3.2)

Formation et information
En lien avec les devoirs qui lui sont confiés par la Loi, l'Office a travaillé de concert avec le Conseil interprofessionnel du Québec. Il a proposé aux ordres professionnels d'examiner la possibilité de bonifier les profils de compétence de leurs membres pour mieux répondre aux besoins et aux droits des personnes handicapées. À cette fin, des contrats de recherche et d'analyse ont été confiés à deux experts, et les travaux sont en cours de réalisation.
(Voir section 3.3)

Production et diffusion de documents
Au cours de l'année 2007-2008, l'Office a produit 28 numéros de son bulletin électronique *Express-O*, qui ont permis de tenir ses partenaires informés des activités, des événements et des publications en lien avec le suivi de la mise en œuvre des différents articles de la Loi. Le magazine d'information *L'intégration* a été publié à deux reprises abordant divers sujets d'actualité.

En plus des nombreux documents réalisés dans le cadre de l'actualisation d'*À part... égale*, l'Office a produit et diffusé des dépliants et des feuillets d'information en lien avec la Semaine québécoise des personnes handicapées et le Prix hommage À part entière.
(Voir sections 2.3, 3.3, 3.4 et annexe 5)

L'Office des personnes handicapées du Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental institué le 23 juin 1978 par l'adoption unanime à l'Assemblée nationale du Québec de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Celle-ci a été substantiellement modifiée par le projet de loi n° 56 sanctionné le 17 décembre 2004 et se nomme maintenant Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. La Loi, telle que modifiée, élargit la mission de l'Office et, par les dispositions qu'elle comporte, confère une impulsion nouvelle au défi social de l'intégration et accorde une importance indéniable à la responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés.

1.1 Sa mission et ses partennaires

La mission de l'Office en est une de changement social visant l'égalité et l'intégration pleine et entière des personnes handicapées au sein de la société.

L'intervention de l'Office se distingue par sa perspective d'ensemble sur tous les secteurs de la vie sociale et sur l'ensemble de la population des personnes handicapées (tous les types de déficience et d'incapacité). Ses moyens spécifiques d'intervention sont axés sur la vigie et le soutien-conseil auprès du gouvernement, sur la concertation et la coordination intersectorielles et sur son rôle d'évaluation de l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées. Il peut également intervenir auprès des personnes handicapées et de leur famille pour les informer et les soutenir dans leurs démarches ainsi que pour les représenter auprès de diverses instances afin de défendre leurs droits.

Cette mission, l'Office la partage avec les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, l'ensemble des dispensateurs de services destinés aux personnes handicapées (ministères, organismes publics, réseaux de services), les acteurs majeurs influençant l'intégration sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

1.2 Son conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Office est composé de 25 membres au total. Seize d'entre eux ont le droit de vote, dont le directeur général, et sont tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote cependant, les sous-ministres de neuf ministères ou leur délégué. Les membres non votants représentent des ministères dont le secteur d'activité concerne directement l'intégration des personnes handicapées.

Des seize membres votants prévus dans la loi, outre le directeur général, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficience, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres sont nommés respectivement après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs.

Au 1er avril 2007, la directrice générale de l'Office assumait par intérim les fonctions de présidente du conseil d'administration. En effet, les rôles de directeur général de l'Office et de président du conseil d'administration ont été scindés en décembre 2004 à la suite de l'adoption du projet de loi n° 56, mais le président du conseil d'administration n'avait pas encore été désigné en début d'année financière. Le 3 octobre 2007, le gouvernement a nommé M. Martin Trépanier, président du conseil d'administration à compter du 9 octobre 2007. Ce dernier était membre du conseil depuis 2002.

Au 31 mars 2008, le conseil d'administration comptait quinze membres votants, un membre votant ayant démissionné en cours d'année. De ceux-ci, dix étaient des personnes handicapées et deux, des parents de personnes handicapées.

Le conseil d'administration de l'Office a tenu quatre séances régulières en 2007-2008. Au cours de l'année, le conseil d'administration a :

- adopté une résolution visant à identifier de nouvelles solutions pour améliorer l'offre de service en transport adapté partout au Québec, notamment sur et entre les territoires des municipalités non encore desservies ;
- fait le point sur la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux ;
- s'est informé de la mise en œuvre de moyens facilitant la recherche de logements accessibles ;
- adopté une résolution favorable à une proposition de la Régie du bâtiment du Québec de mettre sur pied un comité directeur Office/Régie sur la révision, en continu, du Code de construction du Québec pour y introduire de meilleures normes d'accès sans obstacle, dont, prioritairement, des normes sur l'accessibilité et l'adaptabilité des logements et sur l'installation d'alarmes visuelles ;
- été informé de l'état des démarches relatives à l'actualisation de la politique *À part...égale* et à l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées ;
- demandé, à la suite d'une première lettre adressée par l'administration aux coprésidents de la Commission Bouchard-Taylor sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles, que soit envoyée une lettre supplémentaire soulignant l'importance des accommodements raisonnables pour les personnes handicapées issues des minorités ethnoculturelles ;
- adopté, avec certaines bonifications, le mémoire de l'Office dans le cadre d'une consultation publique sur les conditions de vie des aînés ;
- adopté une résolution demandant notamment au ministère de la Santé et des Services sociaux de reconnaître le chien d'assistance comme une aide technique à la mobilité et d'examiner la possibilité de défrayer le plus tôt possible les frais d'entretien de ces chiens pour ceux qui en possèdent déjà ;
- adopté une résolution exprimant sa sensibilité face à la demande adressée par le milieu associatif au ministre responsable de l'application de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale à l'effet de reporter à juin 2008 le dépôt par l'Office d'un projet de politique *À part... égale* actualisée et priant le ministre de considérer attentivement cette demande ;

- adopté la proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité ;*
- choisi M. Rémy Mailloux comme vice-président du conseil ;
- nommé M^me^ Denyse Côté-Dupéré et M. Gabriel Tremblay membres du comité exécutif de l'Office, dont la directrice générale, le président et le vice-président sont membres d'office ;
- mandaté le comité exécutif pour qu'il se penche sur la révision du Règlement de régie interne de l'Office, lui fasse rapport de ses travaux et lui présente une proposition de règlement révisé ;
- évalué les orientations relatives à la tenue de l'édition 2008 de la Semaine québécoise des personnes handicapées ;
- adopté une résolution pour demander une révision des normes gouvernementales relatives aux allocations du président, des membres du conseil et de leurs accompagnateurs, compte tenu du fait que les normes en vigueur datent de 1980 et que les fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général ont été scindées lors de la réforme de la loi constitutive de l'Office en décembre 2004 ;
- adopté une résolution à l'effet d'obtenir l'autorisation de prolonger d'une année le plan stratégique 2005-2008 de l'Office, compte tenu de l'impact important sur ses activités qu'est susceptible d'avoir le plan de mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière ;*
- adopté une résolution demandant à l'administration de dresser, d'ici la fin de l'année, un état de situation exhaustif du financement des organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées.

1.3 Sa structure organisationnelle

L'organigramme a été ajusté au cours de l'année : le Service des communications, d'une part, et le Service juridique et le Secrétariat général, d'autre part, sont maintenant des services distincts relevant directement de la Direction générale.

Dans son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008, l'Office souligne les difficultés de l'organisation à concilier la volonté gouvernementale liée aux cibles de réduction de l'État et celle exprimée par l'adoption de la Loi. C'est pourquoi, à l'instar de l'année précédente, l'Office a poursuivi ses démarches afin d'obtenir les autorisations lui permettant d'utiliser les ETC nécessaires à l'exercice des responsabilités qui lui incombent. Ces démarches lui ont permis d'obtenir une modification du taux de remplacement modulé (qui est passé de 40 % à 60 %) fixé par les règles régissant le recrutement sur les emplois réguliers et affectant le nombre d'effectifs réguliers et le total autorisé (C.T. 205372).

1.4 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles

La philosophie de gestion de l'Office s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la gestion participative qui se veut mobilisatrice.

Plan stratégique et qualité des services

L'Office des personnes handicapées du Québec a déposé en décembre 2005 son plan stratégique 2005-2008 (voir annexe 2). L'année 2007-2008 représente la dernière année d'application de ce plan qui visait à répondre à trois grands enjeux :

- la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ;
- l'obtention d'effets bénéfiques pour les personnes handicapées et leur famille ;
- l'adaptation de l'Office aux objectifs de la modernisation de l'État.

Pour y répondre, quatorze objectifs stratégiques ont été formulés en lien avec les différents axes d'intervention. Pour atteindre ces objectifs, l'Office a choisi d'appliquer la gestion de projet qui a permis de mettre à contribution toutes ses directions dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi d'une cinquantaine de projets. Grâce à cette mobilisation importante de l'ensemble de ses directions, mais aussi de ses nombreux partenaires, tous les objectifs du plan ont pu être atteints.

Les plus grands défis que l'Office a dû relever pendant cette période sont la mobilisation de tous les partenaires interpellés par la Loi, l'élaboration et le dépôt d'une proposition de politique issue d'un large processus de concertation ainsi qu'une réorganisation administrative visant à mettre l'Office au diapason des nouveaux défis de la Loi et de la modernisation.

Le tableau sommaire présenté au point suivant donne une vue d'ensemble des résultats obtenus pour chaque objectif du plan depuis 2005-2006. La section 2.2 détaille les résultats de l'année 2007-2008 et fait le point sur l'atteinte de chaque objectif.

2.1 Sommaire des résultats du plan stratégique 2005-2008

Objectif 1 : *Soutenir, d'ici mars 2008, les organisme visés dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de plans d'action*

Indicateurs	Résultats obtenus
Outils de référence réalisés à l'intention des organismes visés	**2007-2008**
	• Production d'une pochette d'information à l'intention des coordonnateurs de services aux personnes handicapées dans les ministères et organismes publics (M/O).
	2006-2007
	• Mise à jour du guide sur les plans d'action.
	• Production d'un guide en matière de stationnement pour les municipalités et d'un rapport sur les plans d'action produits.
	2005-2006
	• Réalisation d'un guide sur la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et contenant des suggestions d'action pour les municipalités.

Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées	**2007-2008** • Participation aux assises annuelles de la Fédération québécoise des municipalités. • Rencontres d'information et d'échanges avec des représentants du milieu municipal ainsi qu'avec les coordonnateurs de services aux personnes handicapées dans les M/O. • Autres contacts et activités de soutien : 235 réalisés auprès des M/O et 461 auprès des municipalités et des agences visées par la Loi. **2006-2007** • Offre de soutien à 46 M/O (réponse à 77 demandes). • 486 contacts et rencontres avec des municipalités et agences visées. **2005-2006** • Information transmise à l'ensemble des organismes visés par la Loi. • Offre de soutien à 63 M/O (127 demandes). • 516 contacts et rencontres auprès des municipalités et agences visées.

Objectif 2 : *Réaliser des activités générales d'information et des activités spécifiques de soutien à la mise en œuvre de certains articles de la loi.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées	**2007-2008** • 8 sessions d'information sur la Loi. **2006-2007** • 20 sessions d'information sur la Loi. • Participation à 5 rencontres du Comité de suivi sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976 (art. 69). **2005-2006** • 58 sessions d'information sur la Loi. • 47 activités de soutien sur des aspects spécifiques d'application de la Loi.
Nombre de partenaires joints	**2007-2008** • 180 participants aux sessions d'information sur la Loi. **2006-2007** • 329 participants lors des sessions d'information sur la Loi. • 9 partenaires joints sur l'art. 69. **2005-2006** • 2500 participants.

Indicateurs	Résultats obtenus
Outils de soutien spécifiques réalisés	**2007-2008** • Réalisé en 2005-2006 et 2006-2007. **2006-2007** • Production de la version anglaise du diaporama et de commentaires sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976 (art. 69). **2005-2006** • Production d'un diaporama sur la Loi.

Objectif 3 : *Collaborer, d'ici le 17 décembre 2006, à l'élaboration d'une politique gouvernementale de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public*

Indicateurs	Résultats obtenus
Participation active aux travaux menés par le ministère responsable	**2007-2008** • Réalisé en 2006-2007. **2006-2007** • Participation active à la rédaction de la politique qui fut adoptée par le gouvernement en décembre 2006.
Outils de soutien à l'élaboration de la politique mis à la disposition du ministère responsable	**2007-2008** • Réalisé en 2005-2006. **2006-2007** • Réalisé en 2005-2006. **2005-2006** • Production du *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services.*

Objectif 4 : *Participer, d'ici le 31 mars 2008, aux travaux gouvernementaux visant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintient en emploi des personnes handicapées.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Participation active aux travaux menés par le ministère responsable	**2007-2008** • Commentaires émis sur le projet préliminaire de Stratégie (décembre 2007, mars et avril 2008) avant sa transmission au Conseil des ministres.

Indicateurs	Résultats obtenus
Participation active aux travaux menés par le ministère responsable (suite)	**2006-2007** • Avis sur la documentation de consultation ; participation au lancement et aux huit rencontres de consultation. • Identification de propositions d'action ; rencontres d'arrimage entre ces travaux et ceux menés par l'Office (actualisation de la politique d'ensemble *À part… égale*). • Échanges entre les dirigeants des deux organisations. **2005-2006** • Quatre rencontres de travail, dont deux activités de formation réalisées avec les partenaires gouvernementaux. • Deux rencontres avec les autorités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).
Bilan des projets d'intégration des personnes handicapées les plus éloignées du marché du travail	**2007-2008** • Collecte d'informations réalisée sur ces projets ; résultats transmis au MESS avec les commentaires de l'Office.

Objectif 5 : *Animer, d'ici le 17 décembre 2007, une démarche de concertation visant l'actualisation de la politique d'ensemble intitulée* À part… égale.

Indicateurs	Résultats obtenus
Documents de soutien rendus disponibles	**2007-2008** • Production d'un document de consultation en vue de l'élaboration de la proposition de politique (document en deux sections). • Production de quatre documents de recherche sur la participation sociale. **2006-2007** • Production et diffusion de sept documents d'analyse et de recherche. • Production de 16 états de situation pour soutenir les 16 tables de concertation thématiques. **2005-2006** • Deux documents rendus disponibles aux membres des comités de suivi : un sur la méthode d'actualisation des contenus de la politique et l'autre sur la démarche de concertation proposée.
Réalisation et étendue d'activités de concertation	**2007-2008** • Tenue de cinq rencontres conjointes des comités de suivi et aviseur et de trois rencontres avec les représentants des organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées.

Indicateurs	Résultats obtenus
Réalisation et étendue d'activités de concertation (suite)	**2007-2008** • Consultation d'une cinquantaine de partenaires gouvernementaux et de 16 comités régionaux d'actualisation. • Rencontre de 10 sous-ministres et de 5 dirigeants d'organismes dans le cadre de cette consultation. **2006-2007** • Organisation de 2 activités d'échange et de 17 lancements, dont 16 régionaux. • Mise en place de 17 tables nationales de concertation thématiques (45 rencontres de concertation au total, réunissant 213 participants provenant de 80 organisations) et de 16 comités régionaux d'actualisation (90 rencontres de ces comités au total et 121 autres rencontres de consultation, de concertation ou de travail en sous-comités). • Tenue de trois rencontres de chacun des comités de suivi et d'une rencontre conjointe. **2005-2006** • Création de deux comités : comité de suivi du conseil d'administration de l'Office et comité aviseur. • Participation à l'un ou l'autre de ces comités de représentants des organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées et du milieu gouvernemental, de même que de membres nommés du conseil d'administration de l'Office et d'expert
Dépôt d'un projet d'actualisation de la politique	**2007-2008** • Le 17 décembre 2007, dépôt au ministre responsable de l'application de la Loi de la proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.*

Objectif 6 : *Établir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, dans chaque région du Québec, au moins un projet visant à faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées dans un secteur jugé prioritaire.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre de projets établis	**2007-2008** • 23 projets établis, dont 6 associés également à la réalisation des objectifs 4, 8 et 9. **2006-2007** • 19 projets établis, dont 6 associés également à la réalisation des objectifs 4, 8 et 9. **2005-2006** • 19 projets établis, dont 6 associés également à la réalisation des objectifs 4, 8 et 9.

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre de régions couvertes	
	2007-2008
	• 16 régions couvertes.
	2006-2007
	• 13 régions couvertes.
	2005-2006
	• 13 régions couvertes.
Nombre de partenaires impliqués	
	2007-2008
	• 501 partenaires mobilisés dans les 16 régions.
	2006-2007
	• 435 partenaires dans les 13 régions.
	2005-2006
	• 88 partenaires dans les 13 régions.

Objectif 7 : *Définir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, un cadre de référence sur l'approche « Plan de services ».*

Indicateurs	Résultats obtenus
Tenue d'activités de concertation	
	2007-2008
	• Consultation d'une cinquantaine de M/O et de 16 comités régionaux sur le document intitulé *Document de consultation en vue de l'élaboration d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Assises, cibles et stratégies prioritaires.* La stratégie 3 de ce document qui consiste à « bonifier les pratiques d'intervention individuelle en vue de soutenir la participation sociale des personnes handicapées », portait sur cette approche.
	2006-2007
	• Tenue d'une consultation publique sur l'approche individualisée et coordonnée des services au moyen du site Web créé à cet effet. • Consultation des principaux partenaires sur un document de travail concernant ce sujet.
Cadre de référence élaboré	
	2007-2008
	• Orientations émises à ce sujet dans la proposition de politique *À part entière*, au moyen des priorités et des leviers d'intervention proposés pour répondre au défi « Une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille ».

Objectif 8 : *Exercer, d'ici le 31 mars 2008, un rôle actif de vigie et proposer des solutions dans les secteurs de l'hébergement, de la réorganisation des services de santé et des services sociaux, des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés	**2007-2008** • **Hébergement et autres sujets liés :** un état de situation et deux analyses, dont un mémoire déposé lors de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés. • **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** neuf analyses, dont l'une s'adressant au Groupe de travail sur le financement du système de santé. • **Services éducatifs aux élèves handicapés et formation professionnelle et technique :** - quatre analyses transmises sous forme de commentaires au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et une autre au Conseil supérieur de l'éducation ; - trois états de situation régionaux sur la pratique de la transition de l'école à la vie active (TÉVA) ; - une analyse des initiatives de TÉVA dans les différents réseaux transmise aux partenaires impliqués dans le suivi des mesures de TÉVA inscrites à la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009. **2006-2007** • **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** production d'un avis sur l'accès aux services de santé et aux services sociaux ainsi que de commentaires sur les *Orientations 2007-2012 relatives aux standards d'accès, de continuité et de qualité du programme-services déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement* proposées par le ministère de la Santé et des Services sociaux. **2005-2006** • **Services éducatifs :** production et lancement public d'un état de situation sur la langue des signes québécoise en enseignement et promotion des pistes de solution s'y rapportant.
Nombre et type de représentations effectuées dans les secteurs visés	**2007-2008** • **Hébergement et sécurité dans les milieux de vie :** participation à 52 rencontres avec les partenaires régionaux et 5 autres formes de représentations sur ce sujet. • **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** - participation à 111 rencontres de diverses instances régionales ; - dans le cadre des projets cliniques développés par les centres de santé et de services sociaux (CSSS), participation à 37 démarches s'adressant aux clientèles de personnes handicapées.

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre et type de représentations effectuées dans les secteurs visés (suite)	**2007-2008** • **Services éducatifs :** - 30 rencontres régionales et 35 nationales dans ce secteur ; - en ce qui a trait à la TÉVA : 39 rencontres et 19 autres représentations portant sur le sujet dans 8 régions, avec un accent sur la promotion de cette approche auprès des partenaires ; - participation à 3 instances nationales reliées à la mise en œuvre de la mesure TÉVA contenue dans la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009. **2006-2007** • **Hébergement et sécurité dans les milieux de vie :** - participation à 70 rencontres avec les partenaires régionaux. • **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** - participation à 40 rencontres de diverses instances régionales ; - participation à 40 projets cliniques en région. • **Services éducatifs :** - représentations pour soutenir la TÉVA : 45 rencontres de promotion de l'approche dans 8 régions ; - 3 rencontres nationales avec le Secrétariat à la jeunesse et les répondants jeunesse, en lien avec la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009 ; - liaisons établies avec le MELS pour soutenir la mise en place de pratiques de planification de la TÉVA ; - représentations concernant la langue des signes québécoise en enseignement : 1 rencontre de concertation. **2005-2006** • **Réorganisation des services de santé et des services sociaux :** - identification de personnes contact dans les 12 CSSS de Montréal ; - présence de l'Office lors de 2 rencontres du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. • **Services éducatifs :** - représentations pour soutenir la pratique de la TÉVA : 6 rencontres de promotion de l'approche dans les Laurentides ; - 8 rencontres de concertation, 5 rencontres d'information et 3 rencontres d'accompagnement en Estrie.

Objectif 9 : *Conseiller le gouvernement, d'ici le 31 mars 2008, afin qu'il tienne compte de la réalité des familles où vit une personne handicapée dans l'élaboration et la mise en œuvre de politique en service de garde et de conciliation travail-famille.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés	**2007-2008** • Réalisé en 2005-2006.

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés (suite)	**2006-2007** • Réalisé en 2005-2006. **2005-2006** • Production de cinq avis sur divers aspects de la situation des familles où vit une personne handicapée.
Nombre et type de représentations effectuées auprès des instances concernées	**2007-2008** • Rencontre des autorités du ministère de la Famille et des Aînés (MFA) dans le cadre de la consultation de la politique d'ensemble *À part entière.* • 17 rencontres du Comité interministériel sur les services d'accompagnement pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans. **2006-2007** • Six rencontres du Comité interministériel sur les services d'accompagnement pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans. **2005-2006** • Formation du Comité interministériel sur les services d'accompagnement pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans : huit rencontres de travail en vue de mettre sur pied des projets pilotes à ce sujet.

Objectif 10 : *Organiser et animer, d'ici le 31 mars 2008, une concertation pour l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'activités de concertation réalisées	**2007-2008** • Dans le cadre des travaux d'actualisation de la politique d'ensemble intitulée *À part… égale* (objectif 5) : une rencontre de la table thématique nationale sur les conditions de vie et une consultation sur la base du document intitulé *Document de consultation en vue de l'élaboration d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Assises, cibles et stratégies prioritaires.* La stratégie 2 de ce document, consistant à « assurer la cohérence et l'accès aux services spécifiques et viser une plus grande équité dans la réponse aux besoins des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches », portait sur la question des disparités. **2006-2007** • Concertations menées dans le cadre de l'actualisation de la politique d'ensemble *À part… égale*, lors notamment des deux rencontres de la table thématique nationale sur le thème des conditions de vie et des rencontres des comités régionaux d'actualisation.

Nombre de partenaires joints	**2007-2008** • 15 participants provenant de tous les milieux à la table thématique nationale sur les conditions de vie. • 50 partenaires gouvernementaux et 16 comités régionaux d'actualisation joints lors de la consultation, 15 dirigeants d'organisations rencontrés, dont 10 sous-ministres. • Consultations des représentants des personnes handicapées lors des tables de concertation, des comités régionaux et des comités de suivi. **2006-2007** • 15 participants provenant de tous les milieux à la table thématique nationale sur les conditions de vie. * Voir aussi l'objectif 5 pour des informations sur l'ensemble des partenaires régionaux impliqués dans les activités de concertation.
Dépôt d'un document livrant les résultats de la concertation	**2007-2008** • Orientations émises à ce sujet dans la proposition de politique *À part entière* au moyen des priorités et leviers d'intervention proposés pour répondre au défi « Une société solidaire et équitable ».

Objectif 11 : *Finaliser, d'ici avril 2006, l'implantation de la réorganisation de l'Office.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Degré de mise en œuvre du plan de réorganisation administrative	**2007-2008** • Réalisé en 2006-2007. **2006-2007** • 100 % des actions réalisées. **2005-2006** • 87 % des actions réalisées.
Tenue d'une démarche interne de réflexion sur le cadre d'activités des interventions collectives	**2007-2008** • Réalisé en 2005-2006. **2006-2007** • Réalisé en 2005-2006. **2005-2006** • Trois activités de consultation et deux activités d'appropriation et d'expérimentation du cadre de référence proposé au personnel concerné.

Indicateurs	Résultats obtenus
Programme d'intervention collective adopté	**2007-2008** • Poursuite des activités de formation prévues au plan d'implantation. **2006-2007** • Plan d'implantation réalisé et mise en œuvre des activités de formation prévues au plan.

Objectif 12 : *Établir, d'ici mars 2008, un processus continu de suivi et d'amélioration des services d'accueil-référence et de soutien-conseil (intervention individuelle)*

Indicateurs	Résultats obtenus
Évolution de l'utilisation des services (nombre de demandes et de dossiers, délais de traitement, couverture régionale, secteurs couverts)	**2007-2008** • 6 203 demandes de soutien à la personne pour un total de 18 666 interventions (augmentation de 2,6 % de ces interventions). • 6 948 partenaires, personnes handicapées ou proches desservis (augmentation de 1,7 % de la clientèle). **2006-2007** • 6 314 demandes de soutien à la personne pour un total de 18 187 interventions (augmentation de 11 % de ces interventions). • 6 835 partenaires, personnes handicapées ou proches desservis (augmentation de 26 % de la clientèle). **2005-2006** • 4 938 demandes de soutien à la personne pour un total de 16 357 interventions. • 5 406 partenaires, personnes handicapées et proches desservis.
Niveau de satisfaction de la clientèle	**2007-2008** • Réalisé en 2006-2007. **2006-2007** • Taux de satisfaction variant de 70 % à 89 % selon le type de service ou l'indicateur. • 96 % des personnes interrogées recommanderaient l'utilisation des services d'accueil-référence, 98 % le soutien-conseil et l'accompagnement.

Indicateurs	Résultats obtenus
Cadre de référence en soutien à la personne adopté	**2007-2008**
	• Réalisé en 2005-2006.
	2006-2007
	• Réalisé en 2005-2006.
	2005-2006
	• Cadre de référence en soutien à la personne approuvé par le conseil d'administration. • Plan d'implantation du cadre de référence et mise en œuvre du plan réalisé.
Grappe d'information sur les programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille rendue disponible sur le Web	**2007-2008**
	• Politique de mise à jour établie.
	2006-2007
	• Mise en ligne de la grappe d'information le 1er janvier 2007.
Suivi de l'entente préliminaire signée avec Services Québec	**2007-2008**
	• Réalisé en 2006-2007.
	2006-2007
	• Les discussions entre Services Québec et l'Office n'ont pas permis de cerner des avenues de collaboration plus formalisées entre les deux organisations qui pourraient améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées.

Objectif 13 : *D'ici le 30 juin 2006, actualiser et améliorer le site web de l'Office de façon à ce qu'il soit davantage accessible aux personnes handicapées.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Respect des normes d'accessibilité	**2007-2008**
	• Réalisé en 2005-2006.
	2006-2007
	• Réalisé en 2005-2006.
	2005-2006
	• Respect des normes de niveau 3 du Web Accessibility Initiative (WAI) depuis le 31 mars 2006.
Niveau de satisfaction des visiteurs du site sur le contenu et l'accessibilité	**2007-2008**
	• Mise en ligne d'un sondage visant à mesurer la satisfaction des utilisateurs du site. Le nombre de personnes ayant répondu à ce sondage était trop faible au 31 mars 2008 pour permettre de mesurer la satisfaction des visiteurs du site.

Objectif 14 : *Établir, d'ici le 31 mars 2008, des plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en concordance avec la réorganisation entreprise, les nouvelles responsabilités confiées à l'Office et dans le respect des objectifs de réduction de la taille de l'état.*

Indicateurs	Résultats obtenus
Dépôt d'un plan pluriannuel 2005-2008	**2007-2008**
	• Plan de GPMO simplifié livré en novembre 2007.
	2007-2006
	• Réalisé en 2005-2006 • Plan de GPMO 2006-2009 livré en août 2006.
	2006-2005
	• Plan de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre (GPMO) pour 2005-2008 livré en septembre 2005.

2.2. Résultats détaillés du plan stratégique 2007-2008

Enjeu 1 : *Mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

Orientation 1 : *Favoriser la modernisation du cadre de l'action gouvernementale en faveur de l'intégration et de la participation sociales des personnes handicapées et du soutien à leur famille*

Axe d'intervention : Soutien aux décideurs gouvernementaux

Objectif 1 :
Soutenir, d'ici mars 2008, les organismes visés dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de plans d'action

Indicateurs	Résultats obtenus
Outils de référence réalisés à l'intention des organismes visés	• Production d'une pochette d'information à l'intention des coordonnateurs de services aux personnes handicapées dans les ministères et organismes publics (février 2008).
Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées	Une activité de sensibilisation : • participation aux assises annuelles de la Fédération québécoise des municipalités du Québec (septembre 2007). Quatre rencontres d'information et d'échanges : • entre les conseillers à l'intégration de l'Office et deux représentants du ministère des Affaires municipales et Régions (MAMR) (octobre 2007); • avec les municipalités de la Montérégie assujetties à l'article 61.1 (novembre 2007);

Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées (suite)	• avec les directeurs régionaux du MAMR (février 2008) ; • des coordonnateurs de services aux personnes handicapées dans les ministères et organismes publics (février 2008). Autres activités : • 57 activités de soutien aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et 178 autres contacts avec les ministères et organismes publics ; • 461 autres activités de soutien et contacts auprès des municipalités et des agences visées par la Loi.
Date de début : Avril 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

L'objectif de soutenir les organismes visés dans l'exercice de leurs nouvelles responsabilités en matière de plans d'action a été atteint. La première année du triennat, tous les organismes ont été informés de leurs responsabilités à cet égard. Des guides ont été produits et un soutien personnalisé a été offert, tant au niveau national que régional et municipal. Des rencontres et des activités d'information ont été réalisées tout au cours du triennat pour répondre à des besoins plus particuliers.

S'agissant d'une nouvelle responsabilité, les efforts ont surtout porté sur la compréhension de l'obligation et sur la façon d'y répondre. Il s'agissait d'implanter une nouvelle pratique au sein des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que des municipalités et des agences de la santé et des services sociaux. Les activités de soutien ont donc principalement été axées sur le contenu attendu du plan, la définition des notions utilisées dans la Loi à ce sujet ainsi que la méthode pouvant faciliter sa préparation. Un premier rapport sur les plans d'action produits a été réalisé, fournissant un aperçu des initiatives annoncées par les organismes visés. Les années à venir permettront de se centrer davantage sur les objectifs et les initiatives mis de l'avant dans ces plans d'action en vue de favoriser la participation sociale des personnes handicapées. L'éventuelle politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées (voir objectif 5) offrira un cadre de référence particulièrement utile à cette fin en déterminant des priorités d'action et en suggérant divers moyens pour y répondre.

Objectif 2 :
Réaliser des activités générales d'information et des activités spécifiques de soutien à la mise en œuvre de certains articles de la Loi

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées	• 8 sessions d'information.
Nombre de partenaires joints	• 180 participants.
Outils de soutien spécifiques réalisés	• Réalisés en 2005-2006 et 2006-2007.
Date de début : Avril 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

L'objectif est atteint, l'Office ayant réalisé une tournée d'information d'envergure l'année suivant l'adoption de la Loi et diverses activités d'information et de soutien tout au cours du triennat. Ces activités visaient à faire connaître les obligations auxquelles sont soumis

les organismes et à les inciter à assumer leurs obligations, tout en leur offrant du soutien pour ce faire.

La prochaine étape concerne la production d'un rapport indépendant ayant trait à la mise en œuvre de la Loi, prévue le 17 décembre 2009. Ce rapport devrait fournir des informations essentielles sur le respect de ces obligations de même que sur la façon dont elles ont été assumées.

Objectif 3 :
Collaborer, d'ici le 17 décembre 2006, à l'élaboration d'une politique gouvernementale de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public

Indicateurs	Résultats obtenus
Participation active aux travaux menés par le ministère responsable	• Réalisé en 2006-2007.
Outil de soutien à l'élaboration de la politique mis à la disposition du ministère responsable	• Réalisé en 2005-2006.
Date de début : Juin 2005	**Date de fin prévue :** Décembre 2006

L'objectif a été atteint en 2006-2007, la politique ayant été déposée à la date prévue et l'Office y ayant contribué de façon étroite et intensive. Le suivi de la politique a été confié à l'Office alors que sa mise en œuvre interpellera de façon plus particulière l'Office et le ministère des Services gouvernementaux qui doivent élaborer une stratégie à cet effet. La mise en œuvre de cette politique mobilisera donc l'Office au cours des prochaines années.

Objectif 4 :
Participer, d'ici le 31 mars 2008, aux travaux gouvernementaux visant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées

Indicateurs	Résultats obtenus
Participation active aux travaux menés par le ministère responsable	• Commentaires émis sur le projet préliminaire de stratégie en décembre 2007 de même qu'en mars et avril 2008, avant sa transmission au Conseil des ministres.
Réalisation d'un bilan des projets d'intégration des personnes handicapées les plus éloignées du marché du travail	• Collecte d'informations réalisée sur ces projets et transmission des résultats au ministère avec les commentaires émis par l'Office.
Date de début : Février 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

L'objectif est atteint, l'Office ayant participé de façon étroite aux travaux du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en plus d'avoir veillé à ce que la démarche entreprise pour l'actualisation de la politique d'ensemble *À part… égale* tienne compte des travaux

menés sur la stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées et s'ajuste à ceux-ci. L'Office avait prévu, pour soutenir ces travaux, réaliser un bilan sur les projets d'intégration des personnes handicapées les plus éloignées du marché du travail. Une collecte d'informations sur ces projets a été effectuée, ce qui a permis d'alimenter le ministère sur la base des expériences réalisées auprès des personnes les plus éloignées du marché du travail.

Objectif 5 :
Animer, d'ici le 17 décembre 2007, une démarche de concertation visant l'actualisation de la politique d'ensemble intitulée À part... égale

Indicateurs	**Résultats obtenus**
Documents de soutien rendus disponibles (portrait de la population, états de situation thématiques, cadre de référence)	Publication d'un document de consultation en vue de l'élaboration d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées : Section 1 : Assises, cibles et stratégies prioritaires ; Section 2 : Cadre d'intervention.

Indicateurs	**Résultats obtenus**

Documents de soutien rendus disponibles (portrait de la population, états de situation thématiques, cadre de référence) (suite)	Ce document de consultation en deux sections regroupe l'ensemble des informations recueillies à la suite des activités de recherche, d'évaluation et de concertation menées depuis le début des travaux. Publication de quatre documents pour compléter la collection sur la participation sociale des personnes handicapées (huit documents au total, dont quatre ont été publiés en 2006-2007). Ces documents portent sur : • *Les relations interpersonnelles et les responsabilités ;* • *La vie communautaire ;* • *L'habitation, les communications et les déplacements ;* • *Les activités de la vie quotidienne.*
Réalisation et étendue des activités de concertation	Comités de suivi de la démarche : tenue de cinq rencontres conjointes du comité aviseur et du comité de suivi du conseil d'administration de l'Office et de trois conférences téléphoniques avec le comité de suivi du conseil d'administration de l'Office. Organisation de trois rencontres spécifiques avec les représentants des organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées. Rencontre de dix sous-ministres et de cinq dirigeants d'organismes dans le cadre de la consultation menée sur la base d'un document regroupant les résultats de l'ensemble des travaux préparatoires à l'élaboration de la proposition de politique. Consultation, au moyen de rencontres et d'échanges, d'une cinquantaine de partenaires gouvernementaux et de 16 comités régionaux d'actualisation.

Dépôt d'un projet d'actualisation de la politique	Dépôt le 17 décembre 2007 de la proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.*
Date de début : Avril 2005	**Date de fin :** Décembre 2007

L'objectif est atteint, l'Office ayant déposé au ministre responsable de l'application de la Loi une proposition de politique à la date prévue, cette proposition étant issue des démarches de concertation d'envergure tenues tant au niveau national que régional. À la suite du dépôt de la proposition de politique, le ministre a mandaté l'Office pour qu'il coordonne, d'ici le 30 juin 2008, l'élaboration du plan global de mise en œuvre de cette politique.

Axe d'intervention : *Promotion et concertation*

Objectif 6 :
Établir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, dans chaque région du Québec, au moins un projet visant à faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées dans un secteur jugé prioritaire

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre de projets établis	23 projets régionaux ont été établis au cours du triennat, y compris 6 projets contribuant également à l'atteinte d'autres objectifs (soit les objectifs 4, 8 ou 9). Les secteurs jugés prioritaires dont sont issus les projets sont les suivants : • prévention : un projet (Saguenay–Lac-Saint-Jean) ; • soutien aux familles : six projets (Bas-Saint-Laurent, Outaouais, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Chaudière-Appalaches, Laval et Montérégie) ; • habitation : un projet (Laurentides) ; • services éducatifs : un projet (Capitale-Nationale) • services éducatifs/travail et activités productives (transition école/vie active) : quatre projets (Estrie, Côte-Nord, Lanaudière, Laurentides) ; • travail et activités productives : quatre projets (Montréal, Abitibi-Témiscamingue [deux projets], Montérégie) ; • transport : trois projets (Estrie, Côte-Nord, Centre-du-Québec) ; • accès et coordination des services (transformation du réseau de la santé et des services sociaux) : trois projets (Mauricie, Montréal, Laval).
Nombre de régions couvertes	16 régions couvertes.
Nombre de partenaires impliqués	501 partenaires impliqués dans 16 régions, provenant des instances gouvernementales (fédérale et provinciale), des instances régionales et de leurs réseaux (scolaire, services de garde, emploi, transport, santé et services sociaux), des instances municipales et de leurs réseaux (habitation, transport, etc.), du milieu communautaire autonome, y compris les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées..
Date de début : Avril 2005	**Date de fin :** Mars 2008

L'objectif d'établir, avec les partenaires et dans chaque région du Québec, au moins un projet visant à faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées a été atteint. Les projets mis en œuvre au cours du triennat permettront d'obtenir des avancées au regard de la participation sociale des personnes handicapées en agissant sur divers obstacles à cette participation comme l'absence de concertation sur des problématiques majeures, la méconnaissance des besoins et des façons les plus appropriées d'y répondre, l'insuffisance ou l'inadéquation des services offerts, etc. Les projets établis avec les partenaires visent ainsi à obtenir des résultats concernant :

- la création ou la réactivation de certains mécanismes de concertation : réactivation de la Table pour l'emploi des personnes handicapées de Montréal, mise sur pied de la Table de concertation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde en Outaouais;

- la détermination, avec les partenaires de la région, des besoins des personnes handicapées et de leur famille et des façons d'y répondre :
  - o proposition de pistes de solution ou élaboration d'un plan d'action concerté en transport dans les régions de l'Estrie, de la Côte-Nord et du Centre-du-Québec;
  - o établissement d'un plan d'action régional pour favoriser une plus grande intégration des enfants en service de garde dans la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine;
  - o étude des besoins en services de répit, de gardiennage et de dépannage réalisée dans la région de la Chaudière-Appalaches;
  - o étude des besoins et recommandations pour bonifier l'offre de ressources résidentielles répondant aux besoins diversifiés des personnes handicapées dans la région des Laurentides;
  - o mise en œuvre d'un plan d'action régional en matière d'emploi dans la région de la Montérégie;
  - o développement d'un cadre de référence en vue d'établir une politique régionale d'intégration des enfants handicapés en service de garde dans la région de la Montérégie;

- le développement, l'expérimentation ou la promotion de nouveaux modes d'intervention afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées :
  - o développement, en vue d'en faire l'expérimentation, d'un parcours pour l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers dans les milieux de garde de la région du Bas-Saint-Laurent,
  - o établissement de mesures d'urgence adaptées pour les personnes handicapées vulnérables dans des municipalités couvrant plus de la moitié de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean;
  - o promotion, dans la région de la Capitale-Nationale, d'un nouveau mode d'intervention auprès des étudiants ayant des problèmes graves de santé mentale dont l'expérimentation s'est avérée concluante pour les étudiants qui en ont bénéficié;
  - o établissement de pratiques de transition entre l'école et la vie active dans les régions de l'Estrie, de la Côte-Nord, de Lanaudière et des Laurentides;
  - o promotion d'un projet novateur de milieux de formation et de travail adaptés pour les personnes qui présentent des incapacités importantes et ne peuvent être admises dans les programmes gouvernementaux existants dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue et activités de sensibilisation des employeurs à la disponibilité de travailleurs handicapés sur le marché du travail dans la même région.

Objectif 7 :
Définir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, un cadre de référence sur l'approche « plan de services »

Indicateurs	Résultats obtenus
Tenue d'activités de concertation	Consultation d'une cinquantaine de ministères et organismes publics et de 16 comités régionaux sur le document intitulé *Document de consultation en vue de l'élaboration d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Assises, cibles et stratégies prioritaires.* La stratégie 3 de ce document, qui consiste à « bonifier les pratiques d'intervention individuelle en vue de soutenir la participation sociale des personnes handicapées », portait sur l'approche du plan de services.
Cadre de référence élaboré	Orientations émises à ce sujet dans la proposition de politique intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.* Les priorités et les leviers proposés pour répondre au défi « Une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille » constituent des pistes de solution pour soutenir le développement d'une approche harmonisée à ce sujet.
Date de début : Octobre 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

L'objectif a été atteint, en lien avec l'objectif 5 (actualisation de la politique d'ensemble *À part… égale*). Les leviers d'intervention proposés pour réaliser l'une des priorités de cette proposition de politique, soit de généraliser la planification individualisée et coordonnée des services, constituent les principaux éléments de référence à mettre en œuvre pour soutenir l'implantation d'une approche harmonisée de la planification individualisée et coordonnée des services et d'une pratique respectant les choix des personnes handicapées et répondant à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leur famille.

Enjeu 2 : *Obtention d'effets bénéfiques pour les personnes handicapées et leur famille*

Orientation 2 : *Susciter l'identification et la mise en place de solutions à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille dans le cadre de la réalisation des priorités d'action du gouvernement*

Axe d'intervention : *Veille et conseil*

Objectif 8 :
Exercer, d'ici le 31 mars 2008, un rôle actif de vigie et proposer des solutions dans les secteurs de l'hébergement, de la réorganisation des services de santé et des services sociaux, des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'analyses (avis) réalisées et de recommandations émises	**Hébergement et autres sujets liés aux conditions de vie** • Consultation publique sur les conditions de vie des aînés. Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec. Septembre 2007. Document synthèse aussi disponible. • Recommandation émise et réalisée dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean : mise sur pied d'un groupe de travail sur l'hébergement des personnes handicapées en perte d'autonomie dans les centres hospitaliers de soins de longue durée. • État de situation sur les ressources résidentielles adaptées dans les Laurentides. Mars 2008. (Avis produit dans le cadre d'un projet relié à l'objectif 6) **Réorganisation des services de santé et des services sociaux** • Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec au Groupe de travail sur le financement du système de santé. Novembre 2007. • Commentaires transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) au sujet du plan d'affaires 2007-2010 du dossier de santé du Québec. • Six propositions émises sur des sujets touchant la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux en Mauricie. • Commentaires transmis au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Des Sources en Estrie : Plan de mise en œuvre. Projet clinique en déficience intellectuelle ou en troubles envahissants du développement (DI-TED) et en déficience physique (DP). Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec. • Dans Lanaudière, l'Office a participé à la validation des continuums de services en lien avec les projets cliniques régionaux en déficience intellectuelle, en déficience physique et en troubles envahissants du développement. De plus, pour chacun de ces programmes, il a collaboré à l'établissement des priorités budgétaires de développement. • Services éducatifs aux élèves handicapés et formation professionnelle et technique • Commentaires transmis au Conseil supérieur de l'éducation sur la sanction des études secondaires en formation générale des adultes. • Trois documents transmis au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) (Direction de l'adaptation scolaire) comprenant des commentaires sur : les priorités du ministère en matière d'adaptation scolaire, les avenues d'amélioration de la situation des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage ainsi que sur le bilan de la reddition de comptes de la mesure de soutien à l'intégration en classe ordinaire des commissions scolaires. • Commentaires transmis au MELS (sous-ministre adjoint à la formation professionnelle et technique et à la formation continue) sur le bilan du plan d'action et les priorités à retenir en lien avec la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue.

Nombre d'analyses (avis) réalisées et de recommandations émises (suite)	Sur la pratique de la transition de l'école à la vie active (TÉVA) : • Suivi des mesures inscrites dans la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009 concernant la pratique de la planification de l'école à la vie active et au marché du travail. Document de travail pour appuyer les échanges entre les partenaires. Septembre 2007. • État de situation sur l'implantation de l'approche « Transition école/vie active » en Estrie. Mars 2008. • État de situation concernant les résultats de la promotion de l'approche de la transition école/vie active dans les cinq commissions scolaires du territoire des Laurentides. Mars 2008. • Développement d'une démarche de transition de l'école au travail et à la vie active. Côte-Nord. Mars 2008. Ces analyses et ces états de situation contiennent des recommandations pour soutenir le développement de cette pratique en région ainsi que des suggestions pour faciliter la mise en œuvre et le suivi des mesures inscrites à ce sujet dans la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009.
Nombre et type de représentations effectuées dans les secteurs visés	**Hébergement** • Participation à 52 rencontres avec les partenaires régionaux et cinq autres formes de représentations portant sur des dossiers relatifs à l'hébergement des personnes handicapées et à la sécurité dans les milieux de vie. **Réorganisation des services de santé et des services sociaux** • Participation à 111 rencontres régionales avec différentes instances (tables de concertation, comités, sous-comités des projets cliniques) et quatre autres contacts et représentations auprès de ces instances. • Dans le cadre des projets cliniques développés par les CSSS, participation à 37 démarches s'adressant aux clientèles ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, une déficience physique, un problème grave de santé mentale ou concernant les personnes âgées en perte d'autonomie. **Services éducatifs aux élèves handicapés et formation professionnelle et technique** • 35 rencontres nationales et 30 rencontres régionales dans le secteur des services éducatifs et de la formation professionnelle et technique. Dossier de la transition de l'école à la vie active : • huit régions travaillent activement au dossier ; • participation du personnel de l'Office dans ces régions à 39 rencontres portant sur le sujet et à 19 autres représentations, essentiellement pour faire la promotion de l'approche ; • participation à trois instances nationales liées à la mise en œuvre et au suivi de la mesure TÉVA inscrite à la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009 : réseau gouvernemental jeunesse ; Comité d'évaluation de la Stratégie d'action jeunesse ; Comité de coordination de la mise en œuvre de la mesure TÉVA de la stratégie.
Date de début : Avril 2005	**Date de début :** Mars 2008

L'Office a atteint son objectif de vigie, les secteurs ciblés ayant fait l'objet d'une attention particulière au cours du triennat et donné lieu à diverses représentations sous des formes variées. De nombreuses représentations ont aussi été faites pour proposer des solutions nouvelles et travailler, en concertation avec les partenaires, à leur mise en place.

L'Office a ainsi déposé des avis ou des mémoires lors de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés de même qu'à l'occasion de la mise sur pied de groupe de travail sur le financement du système de santé. L'Office a aussi procédé à diverses analyses et a été très actif dans ses représentations, tant sur le plan national que régional, relativement à des orientations ou à des projets particulièrement structurants en matière de développement des services de santé et des services sociaux : orientations relatives aux standards d'accès, de continuité et de qualité en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (DI-TED) ; projets cliniques, principalement en ce qui a trait aux aspects touchant les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ou ceux touchant les personnes ayant une déficience physique. L'Office a aussi été très actif pour soutenir le développement de la pratique de la transition de l'école à la vie active en région et au national (huit régions impliquées, production de trois états de situation, analyse pour soutenir la mise en œuvre et le suivi de la mesure TÉVA de la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009, etc.). La question de la langue des signes québécoise en enseignement a aussi donné lieu à des concertations et à la recherche de solutions sur la base des analyses réalisées au début du triennat. Enfin, la question de l'hébergement demeure au centre des activités de vigie de l'Office, dans le but de trouver réponse aux besoins diversifiés des personnes handicapées à ce sujet.

Objectif 9 :

Conseiller le gouvernement, d'ici le 31 mars 2008, afin qu'il tienne compte de la réalité des familles où vit une personne handicapée dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique en service de garde et celle portant sur la conciliation travail-famille

Indicateurs	**Résultats obtenus**
Nombre d'analyses (avis) réalisées et de recommandations émises	Réalisé en 2005-2006.
Nombre et type de représentations effectuées auprès des instances concernées	• Rencontre des autorités du ministère de la Famille et des Aînés (MFA) dans le cadre de la consultation de la politique d'ensemble *À part entière* (octobre 2007). • 17 rencontres du Comité interministériel sur les services d'accompagnement pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans.
Date de début : Avril 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

Les résultats obtenus au regard de cet objectif sont liés aux initiatives gouvernementales en matière de services de garde et de conciliation travail-famille. Dès le début du triennat, cinq avis ont été produits en lien avec les travaux entrepris par le gouvernement en matière de politique familiale et de conciliation travail-famille. L'Office émettait à cette occasion des recommandations touchant le soutien au rôle parental, la bonification du soutien aux proches aidants, l'adaptation de l'assurance parentale, l'accompagnement des jeunes de 12 à 21 ans ayant besoin d'encadrement ou de supervision après les heures scolaires et une

éventuelle politique en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde. Un comité interministériel sur les services d'accompagnement pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans a été mis sur pied à la suite d'échanges entrepris avec le MFA, le MSSS et le MELS. Il a pour objectif de trouver des solutions concrètes pour assurer des services de surveillance et d'accompagnement s'adressant aux élèves handicapés de 12 à 21 ans. Un rapport d'évaluation sur l'expérimentation de projets pilotes a été déposé, et une proposition de mesure financière est en élaboration.

Au 31 mars 2008, le MFA n'ayant pas encore élaboré une nouvelle politique d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde, ni publié les résultats des évaluations en cours (évaluation de l'allocation pour l'intégration des enfants handicapés en service de garde et de la mesure exceptionnelle mise en place avec le MSSS pour soutenir l'intégration des enfants ayant des besoins plus importants de soutien), l'Office n'a donc pas pu faire d'analyse ou émettre de nouvelles recommandations à ces sujets. Toutefois, les échanges et les collaborations entre le MFA et l'Office, ainsi qu'avec le MSSS se poursuivent de façon régulière. Des contacts entre les dirigeants de ces organisations ont d'ailleurs eu lieu, à l'automne 2007, dans le cadre des travaux visant l'actualisation de la politique d'ensemble *À part… égale* (objectif 5).

De plus, l'Office demeure actif au niveau régional en ce qui concerne l'implantation de la mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration, de même qu'au sein des tables de concertation régionales qui donnent lieu à diverses initiatives visant à améliorer l'intégration des enfants handicapés en service de garde (voir à ce sujet les résultats de l'objectif 6).

Axe d'intervention : *Promotion et concertation*

Objectif 10 :
Organiser et animer, d'ici le 31 mars 2008, une concertation pour l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'activités de concertation réalisées	En lien avec l'objectif 5, (actualisation de la politique d'ensemble *À part… égale)* : • une rencontre de la table thématique nationale sur les conditions de vie (printemps 2007) ; • consultation sur la base du document intitulé *Document de consultation en vue de l'élaboration d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Assises, cibles et stratégies prioritaires.* La stratégie 2 de ce document, qui consiste à « assurer la cohérence et l'accès aux services spécifiques et viser une plus grande équité dans la réponse aux besoins des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches », porte sur la question des disparités dans les programmes, les mesures et les services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.

Nombre de partenaires joints	Table nationale de concertation : 15 participants à la table thématique nationale sur les conditions de vie. Consultation : 50 ministères et organismes publics et associations de personnes handicapées joints au niveau national ; 16 comités régionaux d'actualisation joints.
Dépôt d'un document livrant les résultats de la concertation	Orientations émises à ce sujet dans la proposition de politique intitulée *À part entière : Pour un véritable exercice du droit à l'égalité* au regard des priorités et leviers proposés pour répondre au défi « Une société solidaire et équitable ».
Date de début : Avril 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

L'objectif a été atteint en lien avec l'objectif 5 (actualisation de la politique d'ensemble intitulée *À part… égale*). Les leviers d'intervention proposés pour réaliser les trois priorités associées au défi « Une société solidaire et plus équitable », qui consistent à agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille, à assurer la compensation des coûts supplémentaires reliés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap et à assurer l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services, visent à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, en plus de suggérer des pistes de solution pour améliorer l'accès à ces services.

Enjeu 3 : *Adaptation de l'Office aux objectifs de la modernisation de l'État*

Orientation 3 : *Améliorer la qualité des interventions de l'Office*

Axe d'intervention : *Gouvernance*

Objectif 11 :
Finaliser, d'ici avril 2006, l'implantation de la réorganisation de l'Office

Indicateurs	Résultats obtenus
Degré de mise en œuvre du plan de réorganisation administrative	• Réalisé en 2006-2007.
Tenue d'une démarche interne de réflexion sur le cadre d'activités des interventions collectives	• Réalisé en 2005-2006.
Programme d'intervention collective adopté	• Réalisé en 2005-2006 et 2006-2007.
Date de début : Avril 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2007

L'objectif a été atteint en 2006-2007, le plan de réorganisation administrative a été appliqué et un cadre de référence sur l'intervention collective a été fourni au personnel concerné, à la suite de diverses activités de réflexion et de consultation interne. Un plan d'implantation de ce cadre de référence a été élaboré et des activités de formation ont été réalisées auprès du personnel concerné.

Axe d'intervention : *Services directs aux personnes handicapées et à leur famille*

Objectif 12 :
Établir, d'ici mars 2008, un processus continu de suivi et d'amélioration des services d'accueil-référence et de soutien-conseil (intervention individuelle)

Indicateurs	Résultats obtenus
Évolution de l'utilisation des services (nombre de demandes d'accueil-référence et de dossiers de soutien-conseil, délais de traitement, couverture régionale, secteurs couverts)	En 2007-2008, 6 948 personnes ont fait appel aux services de soutien à la personne de l'Office. La majorité d'entre elles, soit 4 915, étaient des personnes handicapées ou un de leurs proches, alors que 2 033 étaient des partenaires. Les demandes le plus fréquemment adressées à l'Office concernaient les domaines suivants : • les services éducatifs et la formation continue (22 % des interventions) ; • les conditions de vie (11 %) ; • les ressources résidentielles (10 %) ; • l'adaptation et réadaptation fonctionnelle (10 %). Des 3 095 demandes de soutien-conseil provenant de personnes handicapées ou de leurs proches au cours de la dernière année : • 1 094 ont été réglées à leur satisfaction ; • 151 n'ont pas obtenu une entente satisfaisante ; • 135 ont été abandonnées ou retirées ; • 1 715 sont en cours de traitement. Les 4 915 personnes handicapées ou leurs proches qui ont fait appel aux services de soutien à la personne de l'Office ont présenté un total de 6 203 demandes[1] qui se sont traduites par 18 666 interventions. **Évolution de la demande en termes de volume de clientèle et de type de services, 2004-2005 à 2007-2008**

Type de personnes	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Personnes handicapées et leurs proches	3 084	3 544	4 790	4 915
Partenaires	1 397	1 862	2 045	2 033
Total (nombre de personnes)	**4 481**	**5 406**	**6 835**	**6 948**

[1] Une personne handicapée ou un de ses proches peut faire plus d'une demande d'aide.

Évolution de l'utilisation des services (nombre de demandes d'accueil-référence et de dossiers de soutien conseil, délais de traitement, couverture régionale, secteurs couverts) (suite)

Type de services	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Accueil-référence	2 574	3 252	3 301	3 108
Soutien-conseil	1 276	1 686	3 013	3 095
Total (nombre de demandes)	**3 850**	**4 938**	**6 314**	**6 203**
Nombre d'interventions*	**12 146**	**16 357**	**18 187**	**18 666**

* Ce nombre n'inclut pas les interventions faites auprès des partenaires, mais uniquement celles faites auprès des personnes handicapées ou de leurs proches.

Le nombre de personnes sollicitant les services d'accueil-référence et de soutien-conseil a progressé de 1,7 % en 2007-2008 et de 55 % depuis 2004-2005. En ce qui concerne les services de soutien-conseil et d'accompagnement, il y a une augmentation des demandes de l'ordre de 2,7 % au cours de la dernière année et une augmentation de 142,5 % depuis 2004-2005. Quant au nombre global d'interventions saisies au système, il y a une augmentation de 2,6 % en 2007-2008 et une augmentation de 53,7 % depuis 2004-2005.

En ce qui concerne les partenaires, ceux-ci proviennent de différents milieux, principalement des CLSC, des CSSS, des centres de réadaptation, du milieu associatif, des villes et des municipalités ainsi que des ministères et organismes gouvernementaux.

Niveau de satisfaction de la clientèle	Réalisé en 2006-2007.
Cadre de référence en soutien à la personne adopté	Réalisé en 2005-2006.
Grappe d'information sur les programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille rendue disponible sur le Web	Établissement d'un mécanisme de mise à jour de la grappe d'information personnes handicapées mise en ligne le 1er janvier 2007 sur le portail gouvernemental.
Suivi de l'entente préliminaire signée avec Services Québec	Réalisé en 2006-2007.
Date de début : Janvier 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

L'objectif a été atteint, un cadre de référence en soutien à la personne ayant été adopté dès 2005 et un plan d'implantation de ce cadre de référence ayant été mis en œuvre l'année suivante. Une attention particulière a été apportée à la formation et au codéveloppement du personnel pour assurer une amélioration continue des services. Ces efforts se poursuivront au cours des prochaines années en vue, notamment, d'assurer un taux élevé de satisfaction de la clientèle.

Les données recueillies sur l'évolution de l'utilisation des services montrent une augmentation importante de la demande de services entre l'année précédant la mise en œuvre du plan stratégique (2004-2005) et sa fin (2007-2008). On observe en effet une augmentation de 55 % des demandes d'accueil-référence et de 142,5 % des demandes de soutien-conseil en quatre ans. Le nombre d'interventions a aussi connu une augmentation de plus de 50 %. Ces augmentations ont été particulièrement marquées les deux premières années du plan stratégique, ce qui correspondait également aux changements apportés dans la façon d'offrir les services à la suite de la réorganisation administrative entreprise en 2003-2004. Une meilleure connaissance des besoins des personnes qui s'adressent à l'Office a permis d'améliorer l'offre de service de l'Office en réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille, en tenant compte des responsabilités des partenaires publics et communautaires et des services qu'ils offrent.

Les échanges avec Services Québec n'ont pas permis pour le moment d'établir des avenues nouvelles en matière d'échange ou de partage de services, pouvant donner lieu à des ententes formelles entre les deux organisations. Les interventions de l'Office occupent en effet un créneau particulier par rapport à celles de ses partenaires qui offrent des services génériques d'accès à l'information. Ces interventions sont plus spécifiques, si on considère la clientèle visée, mais elles exigent aussi une connaissance multisectorielle des mesures de soutien pouvant répondre à ses besoins. Les échanges et les collaborations avec les partenaires en matière d'accès à l'information ont pris d'autres voies, dont celle de la grappe d'information sur les programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille qui a été rendue disponible sur le portail gouvernemental en janvier 2007 et qui est accessible du site Web de l'Office par un hyperlien y conduisant.

Axe d'intervention : *Gouvernement en ligne, l'accessibilité*

Objectif 13 :
D'ici le 30 juin 2006, actualiser et améliorer le site Web de l'Office de façon à ce qu'il soit davantage accessible aux personnes handicapées

Indicateurs	Résultats obtenus
Respect des normes d'accessibilité	Réalisé en 2005-2006
Niveau de satisfaction des visiteurs quant au contenu et à l'accessibilité du site	Mise en ligne d'un sondage visant à mesurer la satisfaction des utilisateurs du site. Le nombre de personnes ayant répondu à ce sondage est actuellement trop faible pour mesurer la satisfaction des visiteurs du site.
Date de début : Avril 2005	**Date de fin prévue :** Mars 2008

L'objectif d'actualiser le site Web de l'Office de façon à ce qu'il soit davantage accessible aux personnes handicapées a été atteint en mars 2006. Les normes de niveau 3 du Web Accessibility Initiative (WAI) sont respectées. Un processus d'évaluation de la satisfaction des visiteurs du site a été mis en place pour soutenir l'amélioration continue du site.

Axe d'intervention : *Gestion des ressources humaines*

Objectif 14 :
Établir, d'ici le 31 mars 2008, des plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en concordance avec la réorganisation entreprise, les nouvelles responsabilités confiées à l'Office et dans le respect des objectifs de réduction de la taille de l'État

Indicateurs	Résultats obtenus
Dépôt d'un plan pluriannuel 2005-2008	• Plan de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre simplifié livré en novembre 2007
Date de début : Avril 2005	**Date de fin prévue :** Juillet 2007

L'objectif a été atteint, les plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ayant été livrés selon les échéances prévues.

2.3 Qualité des services aux citoyens

Déclaration de services aux citoyens

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* a été revue en 2005-2006. Dans le cadre du processus continu d'amélioration des services de soutien à la personne, des rencontres mensuelles de formation en codéveloppement se sont tenues au cours de 2007-2008 avec le personnel affecté à ces services. Ces activités permettent aux membres du personnel d'améliorer leurs connaissances et leurs habiletés ainsi que de bonifier le processus de traitement des dossiers.

Plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

L'analyse des résultats découlant du plan d'action 2007-2008 de l'Office permet de constater que de nombreuses mesures ont été mises en œuvre afin que les objectifs fixés soient réalisés dans les délais impartis. Aucun élément ciblé n'est resté à son état d'origine, et les efforts consentis par l'Office se sont soldés par l'amélioration de ses actions aussi bien à l'égard de sa mission générale et des services à la population qu'en tant que gestionnaire d'un organisme public. Bien qu'un bon nombre des objectifs du plan d'action soient atteints, certains d'entre eux devraient être reconduits. L'annexe 4 présente le tableau synthèse de l'évaluation du plan d'action 2007-2008 de l'Office. Ce dernier résume l'information relative à chacun des objectifs et livre les résultats ainsi que les recommandations émises.

Autres activités

L'Office assume diverses responsabilités découlant de la mission et des rôles qui lui sont confiés par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Plusieurs de ses activités ne sont pas directement reliées aux priorités établies dans son plan stratégique 2005-2008.

3.1 Intervention collective

Résultats au plan national

Au cours de l'année 2007-2008, l'Office a fait des représentations ou donné des avis sur différents sujets :

- la révision du Code de construction du Québec ;
- le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées, cadre financier 2008-2010 ;
- le futur plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle ;
- la bonification du Programme d'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées ;
- le programme d'aides matérielles pour les fonctions d'élimination au regard des personnes stomisées ;
- le projet de loi n° 42, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude, et le projet de loi n° 55, Loi modifiant de nouveau le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives ;
- la consultation du Commissaire à la santé et au bien-être sur le dépistage prénatal de la trisomie 21 ;
- le programme de soutien aux installations sportives et récréatives en lien avec la question de l'accessibilité aux personnes handicapées ;
- la récurrence des budgets et la hauteur de l'aide du Programme d'adaptation de domicile.

En outre, l'Office a participé à une cinquantaine de groupes de travail qu'il a lui-même mis en place ou qui l'ont été par des ministères, des organismes publics et des partenaires privés ou associatifs.

Résultats au plan régional

L'Office a également fait de multiples interventions au plan régional dans différents secteurs d'activités. Dans l'ensemble des régions, il a participé à 348 comités de concertation ou de travail différents.

Accès aux services

- *Chaudière-Appalaches :* l'Office a accordé son support pour mener à bien une étude auprès des personnes ayant des incapacités sur le territoire de la ville de Lévis. Cette étude visait notamment à obtenir de l'information sur leurs besoins et leurs attentes concernant la pratique d'activités ainsi qu'à connaître minimalement leurs contraintes dans l'accès aux bâtiments municipaux destinés au grand public et à ceux destinés au personnel.
- *Lanaudière :* l'Office a participé à la validation des continuums de services en lien avec les projets cliniques régionaux en déficience intellectuelle, en déficience

physique et en troubles envahissants du développement. De plus, pour chacun de ces programmes, il a collaboré à l'établissement des priorités budgétaires de développement.

Réadaptation

- *Abitibi-Témiscamingue :* l'Office a participé à la diffusion des résultats positifs d'une étude intitulée *L'approche sociodynamique d'intégration par l'art*, approche utilisée avec des groupes d'adultes autistes. À cet effet, il a produit un outil de promotion faisant la synthèse des résultats et organisé la conférence de presse qui a permis de les faire connaître.

Ressources résidentielles

- *Laurentides :* l'Office a collaboré à l'élaboration d'un plan d'action en vue de lutter contre la pauvreté et de développer le logement social sur le territoire de la ville de Saint-Jérôme par l'entremise de l'Équitable de Saint-Jérôme.

Soutien à domicile

- *Bas-Saint-Laurent :* l'Office a soumis plusieurs recommandations dans le cadre des travaux visant l'harmonisation des pratiques relatives à l'évaluation des demandes en soutien à domicile pour l'ensemble des centres de santé et de services sociaux (CSSS) de la région.

Soutien à la famille

- *Capitale-Nationale :* l'Office a animé les travaux d'un comité de partenaires visant à développer des services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans dans une optique de conciliation travail-famille. Après avoir effectué un sondage auprès des familles pour connaître leurs besoins, un projet de développement de trois points de services a été présenté au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport qui en a assumé le financement conjointement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et celui de la Famille et des Aînés. Deux points de services ont été mis sur pied, l'un à l'école de l'Envol et l'autre au Patro Roc-Amadour. Dans la même région, l'Office a contribué aux travaux du comité conseil sur le répit-dépannage. Le programme régional de support aux ressources de répit, de dépannage et de gardiennage a été révisé. Un appel de projets visant le développement de services de répit par les organismes communautaires a été lancé. Deux projets ont été élaborés en fonction des priorités régionales : création d'une banque d'accompagnement-gardiennage et développement des services de répit-hébergement. Ces projets seront déposés au fiduciaire du programme et à l'Agence de la santé et des services sociaux.
- *Mauricie, Estrie, Lanaudière, Laurentides et Centre-du-Québec :* l'Office a fait des représentations lors des consultations de la Conférence régionale des élus (CRÉ) de chacune de ces régions, dans le cadre du plan régional d'accessibilité des services de garde éducatifs, afin de faire connaître les besoins de garde des enfants ayant des incapacités.
- *Mauricie et Centre-du-Québec :* afin de simplifier le passage vers le milieu scolaire d'un enfant ayant nécessité des interventions individualisées en service de garde et de favoriser leur continuité, le comité de transition service de garde/milieu scolaire a produit un outil appelé *De la petite enfance vers le préscolaire - Une transition.*

- *Abitibi-Témiscamingue :* l'Office coordonne la Table régionale pour l'intégration des enfants handicapés en service de garde et il a contribué activement à l'organisation, au financement et à la tenue de la Journée des partenaires. Cette activité avait comme objectif de favoriser la concertation entre les principaux réseaux concernés par l'intégration des enfants handicapés en service de garde. Un plan d'action régional a été élaboré à la suite de cette activité.
- *Côte-Nord :* en collaboration avec ses partenaires, l'Office a réactivé la Table régionale pour l'intégration des enfants handicapés en service de garde.
- *Laval :* l'Office a coordonné les travaux d'un sous-comité de la Table de concertation de Laval visant à évaluer les impacts de la transformation du réseau des services de garde sur l'intégration des enfants handicapés.
- *Montérégie :* l'Office a accompagné divers groupes de parents désirant de meilleurs services. Ainsi, il a été actif dans la région de Châteauguay où les parents ont réussi à lever certains obstacles à la participation de leur enfant au camp de jour de la municipalité. En collaboration avec le CSSS Jardins-Roussillon, l'Office accompagne également les parents dans la mise sur pied d'un service de surveillance après l'école pour les élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans. L'évaluation des besoins est complétée, et ce service devrait voir le jour à l'automne 2008. Enfin, à Longueuil, il a supporté un groupe de parents anglophones dans leurs démarches pour obtenir de meilleurs services dans leur langue de la part des institutions publiques et des organismes communautaires.

Transport

- *Capitale-Nationale :* l'Office a participé au comité consultatif sur le transport en milieu rural de la région mis en place à la suite d'une entente d'expérimentation d'un projet de gestion et d'intégration des services de transport collectif signée en juin 2006 par le ministère des Transports du Québec (MTQ) et la CRÉ. Le projet bénéficie d'un budget de 400 000 $ pour deux ans dont 95 000 $ ont été distribués pour soutenir le développement du transport collectif en milieu rural, dans les municipalités régionales de comté (MRC) participantes.
- *Mauricie :* l'Office participe aux travaux du comité sur le respect des espaces de stationnement. Les autorités policières ont été sensibilisées à l'importance d'une surveillance accrue de ces espaces. Les infractions émises ont augmenté considérablement, passant de 170 en 2006 à 1 066 en 2007. Découlant d'une priorité du projet clinique de Trois-Rivières, l'Office a aussi contribué au financement et à la production d'un sondage portant sur la satisfaction et les attentes des utilisateurs du transport adapté de Trois-Rivières. La Ville et le CSSS de Trois-Rivières ont aussi participé au projet.
- *Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine :* l'Office a entrepris une démarche de représentation et de concertation avec divers partenaires locaux et régionaux, en vue d'améliorer la sécurité des traverses piétonnières aux abords de la route 132 dans le secteur de Maria. Une consultation publique a eu lieu en octobre 2007 à Maria, un sondage régional s'adressant aux personnes ayant des incapacités visuelles a été rédigé et réalisé en collaboration avec l'Association des personnes handicapées visuelles de la Gaspésie et des Îles et le Centre de réadaptation de la Gaspésie, et un comité local a été mis sur pied au début 2008. Enfin, un plan d'action préliminaire a été présenté et est en voie de réalisation.
- *Laurentides :* l'Office a effectué des représentations auprès du comité consultatif du Conseil intermunicipal de transport Laurentides en vue d'obtenir

le décloisonnement des trois sous-territoires et de permettre ainsi la libre circulationdu transport adapté entre ces territoires, comme c'est le cas pour le transport en commun régulier. Ce décloisonnement est effectif depuis janvier 2008.

- *Centre-du-Québec :* l'Office a sensibilisé le MTQ à l'importance de tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de travaux routiers affectant la circulation piétonnière.

Services éducatifs

- *Montréal :* l'Office a établi une collaboration avec l'équipe de direction et d'intervenants du secteur des sourds de l'école Lucien-Pagé, les services spécialisés de main-d'oeuvre et le CAMO pour personnes handicapées afin de mettre en place un projet de planification de la transition de l'école à la vie active (TÉVA). À l'initiative de l'Office et en collaboration avec la direction de la Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île (CSPI) et des parents d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA), des cibles pour les années 2008-2009 et 2009-2010 permettant de planifier l'implantation de la TÉVA dans les écoles situées sur le territoire de la CSPI ont été déterminées.
- *Abitibi-Témiscamingue :* en collaboration avec ses partenaires, l'Office a élaboré une stratégie afin de favoriser l'implantation de la TÉVA dans les écoles de la région. La démarche a mené au dépôt d'un projet pilote régional triennal et à l'appui des directeurs généraux du réseau de la santé et des services sociaux.
- *Lanaudière :* l'Office a participé à l'élaboration d'un guide d'information sur le passage du primaire au secondaire destiné aux EHDAA et à leurs parents. Le guide leur a été présenté lors de deux soirées d'information.

Travail et activités productives

- *Bas-Saint-Laurent :* avec la collaboration de l'Office, le Comité de concertation et de consultation des travailleuses et des travailleurs handicapés du Bas-Saint-Laurent a publié les résultats d'une étude scientifique portant sur les représentations sociales qu'ont les employeurs au regard des personnes handicapées et les représentations sociales qu'ont les personnes handicapées vis-à-vis des employeurs et du marché du travail. Trois séances d'information sur les résultats de l'étude ont été réalisées sur le territoire du Bas-Saint-Laurent et une autre à Québec pour l'ensemble des intervenants concernés.
- *Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine :* l'Office a produit la trousse « Le marché du travail, c'est pour tout le monde » en collaboration avec Emploi-Québec, Service Canada et les services externes de main-d'œuvre (SEMO) de la région. Ce guide vise à faire connaître aux chercheurs d'emploi et aux employeurs de la région les différents programmes, mesures et services disponibles en médias adaptés, en français et en anglais. Le document est hébergé sur le site Web de l'Office.
- *Laval :* l'Office a participé au développement et à l'encadrement d'un projet d'accompagnement de jeunes diplômés ayant une déficience sensorielle ou motrice. Cette clientèle a été ciblée par la table Personnes handicapées et travail de Laval en raison des obstacles supplémentaires qu'elle rencontre sur le marché du travail. Ce projet offre un support accru à ces jeunes favorisant ainsi leur intégration et leur maintien en emploi.
- *Lanaudière :* l'Office a animé les travaux menant à la réalisation d'un dépliant de sensibilisation des employeurs à l'embauche de personnes handicapées.

- *Laurentides :* l'Office a collaboré au développement de projets de sensibilisation à l'intégration au travail des personnes handicapées (déjeuners et gala méritas) qui ont été réalisés auprès des chambres de commerce des Basses-Laurentides. Il a aussi participé au développement du projet de promotion-sensibilisation, régional et national, du modèle d'intégration réalisé au sein de quelques restaurants des Rôtisseries St-Hubert de la région. Enfin, il a contribué à la mise en oeuvre de trois projets favorisant l'intégration progressive sur le marché du travail d'environ quinze personnes.

Accessibilité

- *Bas-Saint-Laurent :* l'Office agit à titre d'expert-conseil auprès du comité d'accessibilité de Mont-Joli qui a favorisé la réalisation de travaux permettant aux personnes à mobilité restreinte d'accéder à l'hôtel de ville de même qu'à la piscine municipale.
- *Capitale-Nationale :* à la suite de plaintes de personnes handicapées de la région, l'Office est intervenu auprès du Conservatoire d'art dramatique de Québec et de la Société immobilière du Québec (SIQ) afin de les sensibiliser aux problèmes liés à l'accessibilité du théâtre du Conservatoire aux personnes handicapées. La SIQ a depuis confirmé que des investissements concernant la mise aux normes selon la conception sans obstacles sont prévus pour l'exercice 2008-2009. En outre, à l'automne 2007, en collaboration avec la Société du 400e anniversaire de Québec, une équipe-ressource a été mise en place pour favoriser la participation des personnes handicapées aux festivités du 400e. L'Office anime les rencontres de cette équipe-ressource.

Droits

- *Capitale-Nationale :* une démarche de concertation, animée conjointement par l'Office et l'Association pour l'intégration sociale de Québec, a mené à la signature d'une entente pour l'adaptation du système judiciaire et des services correctionnels aux personnes ayant une déficience intellectuelle par 26 organisations appartenant au réseau de la santé et des services sociaux, à la sécurité publique, à la justice et au milieu communautaire. Afin d'assurer la mise en oeuvre de cette entente, deux instances, auxquelles l'Office participe activement, ont été mises sur pied, soit la Table de concertation réunissant tous les signataires et le comité de coordination formé de représentants désignés pour chacun des secteurs impliqués.

Autres initiatives

- *Centre-du-Québec :* l'Office est l'un des signataires de l'entente spécifique portant sur le développement social au Centre-du-Québec 2007-2010[2] et a participé à l'élaboration du plan d'action triennal.
- *Lanaudière :* l'Office a fait valoir les intérêts des personnes handicapées lors des consultations de la CRÉ en lien avec l'élaboration et la validation de son plan quinquennal.

[2] Cette entente a également été signée par la CRÉ du Centre-du-Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère des Affaires municipales et des régions, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Centraide du Centre-du-Québec et l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Semaine québécoise des personnes handicapées

Afin de sensibiliser le grand public aux obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, l'Office organise annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) qui se tient du 1er au 7 juin. Différents moyens sont utilisés, dans le cadre de cet événement, pour attirer l'attention de la population à la place que l'on réserve aux personnes handicapées (affiches, encarts, messages diffusés à la télé et à la radio, etc.).

À l'occasion de la onzième édition de la SQPH, on note, sur le plan national, l'organisation d'activités d'envergure, entre autres :

- deux journées intensives d'activités diverses (conférence de presse, spectacles de Martin Deschamps) dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue ;
- une conférence de presse à Sherbrooke pour lancer une recherche visant à améliorer l'accès aux services de réadaptation pédiatrique ainsi qu'un spectacle de Martin Deschamps en milieu scolaire à Magog ;
- un colloque tenu à Trois-Rivières, organisé en collaboration avec l'Association québécoise inter-universitaire des conseillers aux étudiants ayant des besoins spéciaux.

Comme par les années passées, nos partenaires gouvernementaux ont été conviés à organiser des activités de sensibilisation dans leur milieu respectif. L'Office a d'ailleurs préparé à leur intention un recueil de documents d'information pour les soutenir dans l'organisation de leurs activités. Avec la collaboration de nos intervenants régionaux, un comité réunissant divers partenaires est également en place dans plusieurs régions afin d'organiser différentes d'activités de sensibilisation.

Prix À part entière

L'Office a innové cette année en lançant lors de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2007, le Prix hommage À part entière qui vise à mettre en valeur les réalisations qui ont permis de faire progresser la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille. Une personne ou une organisation au plan national ainsi que dans chaque région du Québec seront ainsi honorées lors d'une soirée de gala qui aura lieu dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Un formulaire de mise en candidature a été expédié à l'ensemble de nos partenaires et un appel de candidatures a été publié dans les hebdos régionaux ainsi que dans *Express-O*. Un jury national et des jurys régionaux ont été formés afin de déterminer les lauréats qui seront honorés.

3.2 Évaluation de l'intégration sociale et la recherche

La Loi précise que l'Office a pour mission d'évaluer, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Hormis les activités prévues au plan stratégique, l'Office a développé un projet

de recherche portant sur la problématique de la violence conjugale envers les femmes handicapées. Ce projet, réalisé en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, permet de répondre à trois engagements pris par le gouvernement du Québec dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale[3]. Le projet de recherche vise à décrire la problématique de la violence conjugale envers les femmes handicapées ; à repérer les obstacles auxquels sont confrontées les femmes handicapées victimes de violence conjugale dans l'offre de service du réseau de la santé et des services sociaux ; et à formuler des recommandations en ce qui a trait à la prévention de la violence conjugale auprès des femmes handicapées et à l'offre de service destinée aux femmes handicapées victimes de violence conjugale. Il répond également à l'une des priorités de la proposition de politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, soit d'agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance.

L'Office supporte également le développement de la recherche. Parmi les activités réalisées à ce sujet en 2007-2008, il a établi une entente de collaboration avec le Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise (LSQ) et le bilinguisme sourd dans le cadre d'une programmation de recherche intitulée *Perspectives linguistiques et didactiques de l'approche bilingue LSQ/français : Un retour nécessaire vers les fondements*. Ce groupe de recherche, sous la direction de M^me^ Anne-Marie Parisot du département de linguistique et didactique des langues de l'Université du Québec à Montréal, a obtenu, en partenariat avec l'Office, un financement de quatre ans du Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture. Depuis 1988, ce groupe de recherche et ses partenaires se consacrent à l'étude du rôle de la langue signée dans la vie des personnes sourdes et à la description de la LSQ. Ils se penchent également sur l'étude des problèmes de français écrit chez les personnes sourdes.

3.3 Sensibilisation et information

Formation et information

L'Office a pour mandat de réaliser les devoirs qui lui sont confiés par la Loi, particulièrement aux paragraphes e.1), g.1) et g.2) de l'article 25 en matière de formation et d'information.

En 2007-2008, l'Office a travaillé avec les ordres professionnels, et ce, par l'entremise du Conseil interprofessionnel du Québec. Les ordres professionnels ont un rôle important à jouer au plan de la formation de leurs membres eu égard à leur mandat de protection du public. Ainsi, ils agissent sur la formation initiale en travaillant avec les maisons d'enseignement et proposent à leurs membres des formations de remise à niveau des connaissances par la formation continue.

L'Office a proposé aux ordres professionnels d'examiner avec des experts, la possibilité de bonifier les profils de compétences pour mieux répondre aux besoins et aux droits des personnes handicapées. Des contrats de recherche et d'analyse ont été confiés à deux experts, et les travaux sont en cours de réalisation. Les principaux objectifs visés sont, d'une part, de développer, avec le concours des ordres professionnels, une compétence générique qui pourra se décliner de manière plus spécifique selon les disciplines et, d'autre part, d'analyser

les facteurs environnementaux pouvant influencer l'inclusion par les comités de programmes des maisons d'enseignement, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées dans les programmes de formation.

Parallèlement à ces travaux, l'Office a rencontré à plusieurs reprises des étudiants de différentes disciplines dans diverses universités afin de les sensibiliser à la nécessité d'adapter leur future pratique professionnelle pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

Publications

L'Office, dans le cadre de son mandat d'information, a procédé à l'édition de nombreuses publications (voir annexe 5). Il fait parvenir régulièrement à ses partenaires *Express-O*, un bulletin électronique destiné à les informer des activités, des événements et des publications en lien avec le suivi de la mise en oeuvre des différents articles de la Loi. Le bulletin permet également à nos partenaires de diffuser des informations sur leurs propres activités. Au cours de 2007-2008, 28 numéros d'*Express-O* ont été mis en ligne.

L'Office a aussi assuré la publication régulière de *L'intégration*, une revue destinée aux personnes handicapées, aux ministères et organismes gouvernementaux, au milieu associatif et aux personnes œuvrant dans le milieu. Plusieurs sujets d'intérêt y ont été traités, entre autres, les plans d'action réalisés par les municipalités, l'intégration au travail des personnes handicapées, l'accès aux documents et aux services publics, les documents de consultation sur la proposition de politique gouvernementale, les services de garde.

Tenue de kiosque

Afin de faire connaître sa mission et ses rôles, l'Office a affiché ses couleurs en tenant kiosque lors de salons, colloques, congrès de toutes sortes à une douzaine de reprises durant l'année. De plus, ces occasions ont permis d'informer, selon le cas, la population, les personnes handicapées et leur famille, les acteurs sociaux, politiques ou autres.

3.4 Les services

Soutien à la personne

Les services de soutien à la personne regroupent les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que les services de soutien-conseil et d'accompagnement. Sous la supervision d'un chef de service, les effectifs sont organisés de la façon suivante :

- cinq agents d'aide à la clientèle, dont le port d'attache est situé à Drummondville, travaillent à partir d'un service téléphonique sans frais pour l'ensemble du territoire du Québec. Pour l'année 2007-2008, une stagiaire provenant du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées a enrichi l'équipe des agents d'aide à la clientèle ;

[3] Ces trois engagements sont : 1° documenter la problématique de la violence conjugale envers les femmes handicapées (mesure 50) ; 2° améliorer la connaissance des besoins de cette clientèle (mesure 56) ; 3° identifier et mettre en application des solutions globales et adaptées aux réalités vécues par les femmes handicapées (mesure 57).

- dix conseillers à l'intégration des personnes handicapées dont cinq ont leur port d'attache à Montréal et couvrent l'Ouest du Québec, deux ont le leur à Drummondville pour le Centre-du-Québec, l'Estrie et la Mauricie et trois à Québec pour l'Est du Québec.

En 2007-2008, 6 948 personnes ont fait appel au service d'accueil-référence de l'Office. La majorité d'entre elles, soit 4 915, étaient des personnes handicapées ou un proche, alors que 2 033 étaient des partenaires. Les demandes qui nous ont été le plus fréquemment adressées concernaient les domaines suivants :

- les services éducatifs et la formation continue (22 % des interventions);
- les conditions de vie (11 % des interventions);
- les ressources résidentielles (10 % des interventions);
- l'adaptation et réadaptation (10 %).

En 2007-2008, des 3 095 demandes de soutien-conseil provenant de personnes handicapées ou de leurs proches :

- 1 094 ont été réglées à leur satisfaction;
- 151 n'ont pas obtenu une entente satisfaisante;
- 135 ont été abandonnées ou retirées;
- 1 715 sont en cours de traitement.

Tant en accueil, information et référence qu'en soutien-conseil et accompagnement pour l'année 2007-2008, 4 915 personnes handicapées ou leurs proches ont utilisé nos services pour un total 6 203 demandes[4], lesquelles se sont traduites par 18 666 interventions.

Centre de documentation

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur des personnes handicapées.

Le Centre possède près de 22 000 documents. Sa collection contient des monographies, des articles de périodiques, des documents multimédia, des dossiers thématiques et une collection de 230 titres de périodiques actifs.

Au 31 mars 2008, le Centre avait accueilli 1 022 usagers, dont 687 visiteurs externes. Les demandes provenaient principalement du milieu de l'éducation (28 %), des bibliothèques (14 %), des milieux associatif (13 %) et de la recherche (12 %), des personnes handicapées et de leur famille (11 %), des milieux institutionnel (10 %) et gouvernemental (4 %).

Le Centre a compilé et diffusé trois *Listes sélectives des nouveautés*. Il a également produit une chronique documentaire publiée dans la revue *L'intégration*. Son *Répertoire d'outils d'intervention et de formation* disponible en ligne sur le site Web de l'Office a été mis à jour. Dans le cadre de ses activités de promotion et de rayonnement, le Centre a rencontré une vingtaine de groupes d'étudiants des milieux collégial et universitaire. Il a également accueilli plusieurs

groupes d'intervenants et organisé une activité socioculturelle à la demande du milieu associatif. Un article promotionnel a été publié dans la revue *L'intégration* et un autre a paru dans *Les nouvelles de l'ASTED.*

Tableau 1

Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation, 2005-2006 à 2007-2008

Activités	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nouveautés cataloguées	935	803	834
Prêts (internes et externes)	5 120	3 721	3 647
Demandes d'information (par téléphone, télécopieur et courriel)	3002	2747	2766

Information statistique

L'Office répond depuis plusieurs années à des demandes d'information statistique sur les personnes handicapées. Différentes sources de données permettent de répondre à ces demandes, soit des données administratives des ministères et organismes du gouvernement du Québec, des données d'enquêtes populationnelles réalisées par l'Institut de la statistique du Québec et Statistique Canada ainsi que des données en provenance du recensement de la population canadienne.

Durant l'année 2007-2008, l'Office a répondu à 166 demandes d'information statistique, soit une moyenne de 14 demandes mensuellement. La moyenne mensuelle était de 18 demandes en 2006-2007, ce qui représente une diminution d'environ 22 %. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées, et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes.

Tableau 2

Demandes d'information statistique traitées, selon la provenance, 2005-2006 à 2007-2008

Provenance des demandes	2005-2006		2006-2007		2007-2008	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Personnel de l'Office	111	41,3	40	18,8	51	30,7
Ministères et organismes	31	11,5	47	22,0	18	10,8
Chercheurs et étudiants	46	17,1	36	16,9	30	18,1
Associations de personnes handicapées	36	13,4	26	12,2	24	14,5
Entreprises privées, consultants et médias	29	10,8	27	12,7	13	7,8
Autres (particuliers, autres organismes	16	5,9	37	17,4	30	18,1
Total	**269**	**100,0**	**213**	**100,0**	**166**	**100,0**

[4] Une personne handicapée ou un de ses proches peut faire plus d'une demande d'aide.

Parmi l'ensemble des demandes, 62 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées et les caractéristiques de cette population. Les autres demandes les plus fréquentes se rapportent à un besoin d'information lié à une déficience ou une incapacité précise (10 %) ainsi que les services éducatifs, la formation continue et les services de garde (7 %).

Site Web

Le site Web de l'Office constitue une source importante d'information. Au cours de l'exercice 2007-2008, la fréquentation moyenne mensuelle a été de 23 782 sessions clients. En 2006-2007, elle était de 19 553 sessions clients alors qu'elle s'établissait à 20 700 en 2005-2006. Le travail de mise à jour du site s'est poursuivi sur une base hebdomadaire et toujours de manière à ce qu'il demeure conforme aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web version 1.0 de l'Initiative pour l'accessibilité du Web du W3C de niveau 3 ou AAA.

3.5 Les programmes

Programme de subventions à l'expérimentation

L'Office, par ce programme, soutient l'expérimentation de projets novateurs susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Le Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) se divise en trois volets : Projets d'expérimentation, Soutien à l'innovation communautaire et Études et recherches.

En 2007-2008, un montant de 302 944 $ a été alloué à ce programme, portant à 5 311 125 $ l'ensemble des sommes consacrées à ces activités depuis sa création en 1994. Le PSE a soutenu douze projets dont quatre nouveaux et huit en cours de réalisation. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Volet Projets d'expérimentation : 182 808 $
Ce volet vise à tester, par un processus d'évaluation rigoureux, de nouveaux services, biens, aides ou modes d'intervention. Les projets soumis doivent être obligatoirement accompagnés d'un devis d'évaluation des résultats qui seront obtenus à la suite de l'expérimentation. Sept projets ont été soutenus dans le cadre de ce volet.

Projets amorcés en 2005-2006 et s'étant poursuivis en 2007-2008 :

- Autisme et troubles envahissants du développement Montréal, *Projet d'expérimentation visant l'intégration en emploi de personnes ayant le syndrome d'Asperger*, 10 600 $;
- Université Laval, *Efficacité communicationnelle de cinq technologies de télécommunication utilisées à des fins résidentielles par les personnes sourdes gestuelles*, 20 647 $.

Projets amorcés en 2006-2007 et s'étant poursuivis en 2007-2008 :

- Centre de services en déficience intellectuelle Mauricie-Centre-du-Québec, *Évaluation du processus d'intervention du programme Éducation à la vie affective, amoureuse et sexuelle (ÉVAAS) pour les personnes présentant des incapacités modérées*, 23 047 $;
- Centre de réadaptation Estrie, *Expérimentation d'un modèle novateur d'organisation des services de réadaptation pédiatrique*, 20 000 $;

- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair-Foyer, *Expérimentation du modèle d'intervention des « Milieux de formation et de travail adaptés » (MFTA) auprès d'une clientèle éloignée du marché du travail,* 8 514 $.

Nouveaux projets :

- Association québécoise pour la réadaptation psychosociale, *Recherche évaluative sur l'intégration de pairs-aidants dans des équipes de suivi et de soutien dans la communauté,* 50 000 $;
- Communautique, *L'inclusion numérique telle qu'expérimentée par les citoyens handicapés au Québec* (IN-TECH Québec), 50 000 $.

Volet Soutien à l'innovation communautaire : 41 136 $
Ce volet vise à mettre en œuvre, à travers des initiatives communautaires, des réponses novatrices aux besoins des personnes handicapées ou de leurs proches dans une communauté donnée. Ces projets sont issus du milieu et font appel obligatoirement à un partenariat local.

Projet amorcé en 2005-2006 et s'étant poursuivi en 2007-2008 :

- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Saguenay–Lac-Saint-Jean, *Étude des pratiques de la transition planifiée au préscolaire chez des enfants présentant un retard grave de développement : Examen de la démarche et des perceptions des participants,* 0 $[5] .

Projet amorcé en 2006-2007 et s'étant poursuivi en 2007-2008 :

- Trav-Action, *Transition socioprofessionnelle en Estrie,* 22 386 $.

Nouveau projet :

- Réseau des services de la petite enfance du Québec, *Parcours d'intégration en service de garde des enfants ayant des besoins particuliers au Bas-Saint-Laurent,* 18 750 $.

Volet Études et recherches : 79 000 $
Ce volet permet de soutenir les études et les recherches portant sur les facteurs favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et sur les conditions de développement des politiques et des pratiques novatrices à ce sujet.

Projets amorcés en 2006-2007 et s'étant poursuivis en 2007-2008 :

- Institut de la statistique du Québec, *Développement d'une enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement* (EQLAV), 25 000 $;
- Institut de la statistique du Québec, *Production de données à partir des enquêtes de Statistique Canada et projet d'estimation par la méthode d'estimation pour petits domaines,* 10 000 $.

[5] Compte tenu du retard encouru, le dernier versement n'a pas pu être effectué dans le cadre des budgets alloués pour l'année 2007-2008.

Nouveau projet :

- Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise (LSQ) et le bilinguisme sourd, *Évaluation sur la perception et les besoins d'implantation d'une approche bilingue LSQ/français au Québec*, 44 000 $.

Programme de soutien aux organismes de promotion

L'Office est conscient de l'importance de l'apport des organismes de promotion dans le domaine de l'intégration sociale des personnes handicapées. Ainsi, il souhaite promouvoir leurs actions, en suscitant et en appuyant financièrement l'élaboration de projets.

En 2007-2008, un montant de 490 867 $ a été alloué à ce programme. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Volet Soutien en appui à la mission globale : 50 000 $
Le soutien financier accordé dans le cadre de ce volet est basé sur la reconnaissance de la pertinence de la mission d'un organisme. Outre, la prestation de services, il prend en considération l'ensemble des activités liées à la réalisation de sa mission (vie associative, participation sociale, mobilisation, etc.). En 2007-2008, l'Office a accordé 50 000 $ au Réseau international sur le processus de production du handicap.

Volet Projets ponctuels : 366 452 $
Ce volet vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées, à la promotion de leurs intérêts ou à l'amélioration de leurs conditions de vie. Les projets soumis doivent être ponctuels et doivent correspondre aux priorités établies par l'Office en matière d'intégration sociale des personnes handicapées. Les projets sont évalués à partir des paramètres d'appréciation suivants : la qualité, l'influence escomptée et la collaboration de divers partenaires.

Au tableau 3, on peut constater que l'Office a subventionné 42 organismes au cours de l'année 2007-2008, soit 10 de plus que l'année précédente. Par contre, le montant moyen des subventions octroyées pour les projets est moins élevé que l'an dernier, passant de 12 233 $ en 2006-2007 à 8 938 $ en 2007-2008.

On remarque également que le total des subventions accordées aux organismes augmente de façon constante. Cette situation est attribuable au fait que le programme est mieux connu des organismes. Les activités de promotion du programme réalisées ces dernières années ont porté leurs fruits. À ce titre, on peut mentionner, entre autres, la disponibilité de l'information sur le site Web de l'Office

Volet Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) : 74 415 $
Le budget alloué au volet SQPH est de 55 000 $. De façon exceptionnelle, et afin de favoriser la synergie des efforts déployés pour souligner le 30e anniversaire de l'adoption par l'Assemblée nationale de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, ce budget a été majoré pour atteindre 74 415 $ durant l'année 2007-2008.

Tableau 3

Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2005-2006 à 2007-2008

Type d'organisme	2005-2006		2006-2007		2007-2008	
	Nbre	$	Nbre	$	Nbre	$
Organismes de base	22	171 139	21	169 498	25	99 032
Organismes régionaux	6	51 000	2	10 000	6	63 413
Organismes nationaux	12	160 020	9	211 949	11	254 007
Sous-total	**40**	**382 260**	**32**	**391 447**	**42**	**416 452**
Semaine québécoise des personnes handicapées	14	47 500	14	55 000	14	74 415
Total	**54**	**429 659**	**46**	**446 447**	**56**	**490 867**

Tableau 4

Subventions accordées aux organismes de promotion en 2007-2008

Organismes nationaux	Montant	
Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées	31 604 $	
Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec	35 750 $	
Association du Québec pour l'intégration sociale	35 750 $	
Association québécoise des personnes aphasiques	3 000 $	
Association québécoise de sports pour paralytiques cérébraux	4 000 $	
Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées	25 000 $	
Centre québécois de la déficience auditive	6 350 $	
Organismes nationaux	**Montant**	
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	35 750 $	
Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec	2 000 $	
Réseau international sur le processus de production du handicap	50 000 $	
Union francophone des aveugles	24 803 $	
Sous-total		**254 007 $**
Regroupements d'organismes de base	**Montant**	

Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle	1 000 $	
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue	9 955 $	
Regroupement des associations de personnes handicapées région Chaudière-Appalaches	10 000 $	
Regroupements d'organismes de base (suite)	**Montant**	
Regroupement des organismes de personnes handicapées du Centre-du-Québec	16 358 $	
Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain	19 100 $	
Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées – région Mauricie	7 000 $	
Sous-total		**63 413 $**
Organismes de base	**Montant**	

Association de Montréal pour la déficience intellectuelle	5 000 $	
Association de personnes handicapées l'Éveil des Basques inc.	5 000 $	
Association des personnes handicapées de la Rive-Sud Ouest	5 000 $	
Association des personnes handicapées des Îles	3 000 $	
Association des personnes handicapées visuelles de la Gaspésie et Îles-de-la-Madeleine	3 200 $	
Association des personnes intéressées à l'aphasie	1 000 $	
Association des personnes malentendantes de la Mauricie	3 500 $	
Association des personnes utilisatrices des services de santé mentale de la région de Québec	3 000 $	
Association pour l'intégration sociale région de Québec	4 900 $	
Association pour personnes handicapées de Murdochville	1 600 $	
Association québécoise pour les enfants atteints d'audimutité Lanaudière	3 800 $	
Association régionale de loisir pour personnes handicapées de la Côte-Nord	10 000 $	
Centre Jean Bosco de Maniwaki inc.	432 $	
Club de l'Amitié des handicapés du secteur la Sarre inc.	3 900 $	
Comité d'action pour des accès sans obstacles	2 000 $	
Épilepsie section Québec	4 000 $	
Han-Droits - L'Association de promotion et de défense des droits des personnes handicapées de la région Memphrémagog	7 800 $	
J'me fais une place en garderie	3 000 $	
Les Intrépides de Rouyn-Noranda	3 500 $	
Personnes handicapées en action de la Rive-Sud	3 000 $	
Promotion en intervention en milieu ouvert	3 400 $	
Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain	2 000 $	
Société de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement de l'Abitibi-Témiscamingue	5 000 $	
Solidarité de parents de personnes handicapées	12 000 $	
Sous-total		**99 032 $**

Semaine québécoise des personnes handicapées	**Montant**
Action Handicap Estrie	5 740 $
Fédération pour personnes handicapées du KRTB	2 982 $
Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska et Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal	4 370 $
Groupement des organismes des personnes handicapées du Saguenay	1 800 $
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue	7 500 $
Regroupement des associations de personnes handicapées de la région Chaudière-Appalaches	4 000 $
Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03	3 450 $

Utilisation des ressources

4.1 Les ressources humaines

Répartition des ressources

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2007-2008, le total des effectifs autorisés était de 140 ETC (équivalent à temps complet) et une masse salariale initiale de 8 917 100 $ a été réservée à cette fin en début d'année. À la suite d'ajustements au fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » et au budget d'investissement, la masse salariale dépensée s'établissait à 8 262 339 $.

Au cours de l'année 2007-2008, au sein du personnel régulier, quatre emplois ont été comblés par recrutement.

Tableau 5

Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, en région et au siège social, 2007 et 2008

Année	Répartition	Siège social	Régions		Total
			N^bre	%	
31 mars 2007	ETC autorisés*	83,5	57,5	40,7	**141 ETC**
	Personnel en place	83	58	41,1	**141 pers.**
31 mars 2008	ETC autorisés**	82,5	57,5	41,1	**140 ETC**
	Personnel en place	89	61	40,7	**150 pers.**

* Bien que 144 ETC aient été autorisés au 1er avril 2006, l'Office avait une cible d'utilisation fixée à 134 ETC et, malgré les 141 personnes en place en mars 2007, 134 ETC ont été utilisés en 2006-2007.

** Bien que 140 ETC aient été autorisés au 1er avril 2007, l'Office avait une cible d'utilisation fixée à 133 ETC et, malgré les 150 personnes en place en mars 2008, 132,16 ETC ont été utilisés en 2007-2008.

Tableau 6

Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, par catégorie et statut d'emploi, au 31 mars 2008

Catégorie d'emploi	ETC autorisés 2007-2008	Statut d'emploi		Personnel en place
		Régulier ou temporaire	Occasionnel	
Hors cadre	1	1	0	**1**
Cadre	7	7	0	**7**
Professionnel	86,5	68	15	**83**
Fonctionnaire	45,5	42	17	**59**
Total	**140**	**118**	**32**	**150**

Dans une perspective de gestion proactive et planifiée de ses effectifs, l'Office s'est doté d'une « Gestion prévisionnelle de sa main-d'œuvre » (GPMO). En plus de fournir une prévision triennale de l'utilisation de ses effectifs, la GPMO a permis également de déterminer les moyens et les stratégies à mettre en place au regard de la contribution de l'Office à l'objectif gouvernemental de réduction de la taille de l'État.

Politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa Politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et employés. À cet effet, une entente de service déjà conclue avec une firme spécialisée a permis d'offrir des services de qualité au personnel de l'Office. Des bulletins d'information et de sensibilisation produits par cette firme ont été transmis à tout le personnel.

La Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence qu'a adoptée l'Office a été mise à jour au cours de l'année 2007-2008. De plus, l'ensemble du personnel a été sensibilisé à l'importance de l'existence d'une telle politique et a été invité à en prendre connaissance.

En matière de santé et de sécurité du travail, le comité Santé sécurité ne s'est réuni qu'une seule fois au cours de l'année en raison de la démission du représentant du SPGQ et du délai occasionné par la nomination de son remplaçant. Cependant, cela n'a pas empêché le comité de mettre en œuvre diverses actions axées sur l'information et la prévention :

- affichage dans le cadre de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac qui avait pour thème Un monde sans fumée gros comme ça ;
- campagne de sensibilisation concernant la sécurité routière ;
- campagne de vaccination ;
- formation de huit secouristes ;
- inspection et mise à jour des trousses de secouriste afin qu'elles soient conformes au Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins ;
- réalisation d'un exercice d'évacuation ;
- mise à jour de l'information relative aux mesures d'urgence, installation, dans l'édifice occupé par l'Office et divers ministères, de 75 affiches comportant les numéros de téléphone importants, la procédure d'évacuation des locaux et la liste des secouristes ainsi que distribution à tout le personnel y travaillant d'un aide-mémoire contenant ces mêmes informations ;
- adaptation préventive de six postes de travail ;
- participation de tout le personnel à une formation intitulée Pandémie et influenza donnée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail ;
- achat et installation de distributeurs de gel antiseptique au siège social et aux trois directions régionales ainsi que distribution de bouteilles de gel antiseptique dans les régions ayant deux employés et moins ;
- achat et entreposage de masques en vue de prévenir une pandémie ;
- vérification ergonomique de tous les postes de travail, tant au siège social qu'en région, et mise en œuvre des recommandations émises par les ergonomes chargés de cette opération ;

- information transmise à tout le personnel relativement à la nouvelle version du système « Adapte » disponible dans l'intranet de l'Office ;
- participation de membres du comité Santé sécurité à divers colloques et formations ;
- formation d'un comité paritaire pour la rédaction d'un programme de reconnaissance.

La Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail, mise en place par l'Office en 1992, a été revue et remaniée au cours de la dernière année après la tenue d'un *focus group* composé de personnes handicapées employées par l'Office. Cette politique prévoit des mesures visant à assister les personnes ayant des incapacités significatives et persistantes, en repérant les obstacles et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettront de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible. En 2007-2008, six employés ayant des incapacités ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

La Politique de développement des ressources humaines offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. En effet, pour l'année civile 2007, une somme de 194 172 $ y a été consacrée représentant 2,5 % de la masse salariale. Ainsi, 148 personnes ont bénéficié de sessions de formation totalisant 676 jours. Les activités de formation ont principalement porté sur :

- l'apprentissage ou le renforcement des compétences au regard de thématiques spécifiques ou de services à la clientèle ;
- l'utilisation et l'exploitation de systèmes liés à SAGIR-SGR1 (Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources) ;
- le développement de connaissances ou de compétences spécifiques à certaines fonctions ;
- les habiletés de gestion ;
- la préparation à la retraite ;
- le codéveloppement ;
- la consolidation d'équipe ;
- l'approche des médias ;
- l'accessibilité web ;
- la concertation et la gestion des différends ;
- la sensibilisation au harcèlement.

Outre ces activités de formation, 33 personnes ont, en cours d'année, participé à des colloques, des congrès, des séminaires ou des conférences.

Le Programme d'aménagement du temps de travail, adopté en 1996, vise à répondre aux besoins du personnel en cette matière. Les ETC et la portion de la masse salariale libérés par l'application du programme ont été récupérés et utilisés pour l'embauche de personnel occasionnel. Pour l'année 2007-2008, une somme de 51 346 $, équivalant à 0,94 ETC, a servi à cette fin.

Sont aussi en vigueur à l'Office, la Directive concernant la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger ainsi que la Politique concernant la gestion de la sécurité de l'information numérique et des actifs informationnels.

4.2 Les ressources financières

Les crédits 2007-2008 totalisent 12 412 300 $ comprenant un budget d'investissement de 100 000 $. Les dépenses en 2007-2008, incluant les déboursés en investissements, ont totalisé 12 391 404 $ (tableau 7).

Si l'on compare avec 2006-2007, les dépenses et déboursés ont augmenté de 824 000 $. Les principaux éléments expliquant cette situation sont les suivants :

- une augmentation de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 160 000 $;
- une augmentation de 561 600 $ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » et une augmentation des déboursés reliés à nos investissements de l'ordre de 91 400 $;
- une augmentation des dépenses de transfert de 11 000 $.

4.3 Les ressources matérielles

Au 31 mars 2008, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 439 058 $ comparativement à 1 170 361 $ au 31 mars 2007 (tableau 8), ce qui représente une augmentation de 268 697 $. Les principaux éléments qui lui sont attribuables sont :

- une augmentation de 20,2 % des sommes affectées au loyer, soit 154 768 $;
- une augmentation de 40,8 % dans la catégorie « Autres dépenses », soit 88 002 $.

Tableau 7

Budget de dépenses pour l'exercice financier 2007-2008

PROGRAMME 03	2007-2008 Crédits (1) ($)	2007-2008 Dépenses probables 31 mars 2007 (2) ($)	Variation entre crédits et dépenses probables 2007-2008 (1)-(2) ($)	2006-2007 Dépenses ($)
TRANSFERT				
Organismes de promotion				
Organismes de promotion	267 000	416 452		391 447
Semaine québécoise des personnes handicapées	55 000	74 415		55 000
Sous-total	**322 000**	**490 867**		**446 447**
Expérimentation	552 800	302 944		394 652
Subventions non normées	39 000	111 050		52 621
Total transfert	**913 800**	**904 861**	**8 939**	**893 720**
FONCTIONNEMENT				
Rémunération	8 917 100	8 262 339		8 102 432
Autres dépenses	2 406 400	3 100 980		2 539 626
Total fonctionnement	**11 323 500**	**11 363 319**	**-39 819**	**10 642 058**
Virement du budget d'investissement à « Autres dépenses »			51 550	
Budgets supplémentaires	-23 450			
Fonctionnement (placement étudiant et communication Conseil exécutif) (placement média Conseil exécutif 50 000 $ + 25 000 $ placement étudiant)	75 000			
Total fonctionnement avec virements et budgets supplémentaires	**11 375 050**	**11 363 319**	**11 731**	**10 642 058**
	2007-2008 Crédits	**Déboursés probables**	**Variation entre crédits, déboursés et dépenses**	**Déboursés**
Budget d'investissement nécessitant des crédits	100 000			
Virement du budget d'investissement à fonctionnement	23 450			
Total investissement	123 450	123 224		31 804
Totaux fonctionnement + budget d'investissement	**11 498 500**	**11 486 543**	**11 957**	**10 673 862**
Grand total (Transfert + fonctionnement + investissement)	**12 412 300**	**12 391 404**	**20 896**	**11 567 582**
Amortissement (ne nécessitant pas de crédit)	116 300	108 244	8 056	116 907
	ETC prévision d'utilisation	**ETC utilisés**		**ETC utilisés**
	133,0	132,2		134,0

Tableau 8

Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2005-2006 à 2007-2008

Dépenses	2007-2008		2006-2007		2005-2006	
	$	%	$	%	$	%
Loyer	922 521	64,0	767 753	65,6	791 707	65,4
Affranchissement	26 882	2,0	42 460	3,6	37 255	3,1
Téléphonie	185 710	13,0	144 205	12,3	144 954	12,0
Autres dépenses (fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	303 945	21,0	215 943	18,5	235 858	19,5
Total	**1 439 058**	**100,0**	**1 170 361**	**100,0**	**1 209 774**	**100,0**

4.4 Les ressources informationnelles

Les efforts et les budgets, en termes de ressources informationnelles, ont permis d'assurer la continuité des services offerts lors de l'exercice financier précédent. En 2007-2008, les activités ont principalement été orientées vers les projets suivants :

- mise en place d'accélérateurs de bande passante dans les bureaux de Montréal, Québec, Trois-Rivières et Drummondville afin d'optimiser la vitesse des télécommunications entre les bureaux de l'organisation ;
- à la suite de l'expérimentation réalisée en 2006-2007, distribution plus large de jetons de téléaccès qui permettent au personnel en déplacement de gagner en efficacité opérationnelle en termes d'accessibilité aux informations organisationnelles et gouvernementales ;
- à la suite des recommandations découlant des plans de sécurité informatique, mise en place d'une infrastructure plus sécuritaire ;
- implantation d'un serveur d'entreprise pour l'utilisation d'assistants numériques personnels (PDA) permettant aux utilisateurs de garder le contact avec l'organisation et de répondre plus efficacement aux requêtes ;
- acquisition du logiciel intégré de gestion de parc informatique qui permettra l'intégration sous une seule plate-forme de l'ensemble des fonctions opérationnelles concernant les technologies de l'information : centre de services, gestion des appels, gestion des changements, inventaire des logiciels et du matériel, contrats, etc.

Les ressources informationnelles ont également été impliquées dans la mise en fonction de SAGIR au sein de l'organisation notamment par son rôle dans la formation des ressources et le support apporté dans les opérations quotidiennes.

4.5 Activités de contrôle et de vérification

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit que le comité de vérification émette des avis concernant les plans et les rapports des vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne.

Le comité de vérification n'a pas tenu de séance au cours de 2007-2008. Compte tenu de la composition encore incomplète du conseil d'administration, deux nouvelles nominations au sein du comité de vérification ainsi que celle d'un remplaçant n'ont pu être effectuées. En outre, le nouveau président du conseil d'administration a été nommé le 3 octobre 2007 et son entrée en fonction a été effective le 9 octobre 2007.

L'implantation et la mise en production de SAGIR se sont poursuivies en 2007-2008. Ce nouveau système comptable a encore mobilisé de façon importante le personnel affecté à la vérification et au budget ainsi que celui des ressources matérielles. Aucune vérification et supervision n'ont donc été effectuées au cours de l'année financière 2007-2008, mais un plan annuel de vérification et de supervision pour 2008-2009 a été déposé. Par ailleurs, un suivi a été effectué quant au plan de délégation et de désignation de pouvoir à l'égard des matières visées par certains règlements et directives identifiés aux délégations et désignations financières découlant des directives gouvernementales ainsi qu'aux spécimens de signatures.

L'Office poursuit son objectif d'améliorer de façon continue ses contrôles internes et est toujours soucieux du respect des normes et des règlements.

Exigences législatives et gouvernementales

5.1 Accès à l'égalité en emploi

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des membres des communautés ethnoculturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées, des jeunes et des femmes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de ces groupes-cibles. Il s'est même doté, en juin 2005, d'un plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification de ses effectifs.

L'Office a effectué, en 2007-2008, 39 nouvelles embauches parmi lesquelles 4 personnes appartiennent au personnel régulier, 25 au personnel occasionnel et 10 à la catégorie « étudiants et étudiants stagiaires ». Ces nouvelles embauches sont constituées entre autres de personnes handicapées (5 %) et de membres de communautés culturelles (5 %). Le taux d'embauche du nouveau personnel (régulier, occasionnel, stagiaire et étudiant) provenant de groupes cibles a atteint 10 % en 2007-2008.

Les taux d'embauche par groupe cible de 2007-2008 (tableau 10) démontre que l'Office a toujours la préoccupation de rajeunir et de diversifier ses effectifs.

Tableau 9

Taux d'embauche des groupes cibles 2007-2008

Statut d'emploi	EMBAUCHE TOTALE 2007-2008	Embauche de membres des groupes cibles 2007-2008				Taux d'embauche par statut d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	
Régulier	1				1	**25 % (1/4)**
Occasionnel	1				1	**4 % (1/25)**
Étudiant	2	2				**25 % (2/8)**
Stagiaire	0					0 %
Total	4	2			2	**10 % (4/39)**
Taux d'embauche par groupe cible	**(4/39) 10 %**	**(2/39) 5 %**			**(2/39) 5 %**	

Malgré une diminution de 1 % du taux de représentativité des personnes handicapées en regard du nombre de personnes en place au 31 mars 2008 (150 personnes), l'Office maintient son taux de représentativité de personnes handicapées de 11 % par rapport à l'effectif régulier total, comme le démontre le tableau 12.

Tableau 10

Données sur la répartition des groupes cibles par rapport aux nouvelles embauches*, de 2005-2006 à 2007-2008

Groupes cibles	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre d'embauches	**34**	**25**	**39**
Communautés ethnoculturelles	8,8 %	4,0 %	5,0 %
Anglophones	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Autochtones	2,9 %	0,0 %	0,0 %
Personnes handicapées	14,7 %	16,0 %	5,0 %
Jeunes (moins de 35 ans)	67,6 %	68,0 %	66,6 %
Femmes	67,7 %	68,0 %	82,0 %

* Une personne embauchée peut être comptabilisée dans plus d'un groupe cible.

Tableau 11

Données sur la répartition des groupes cibles vs le nombre de personnes en place au 31 mars, de 2005-2006 à 2007-2008

Groupes cibles	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de personnes en place*	**155**	**141**	**150**
Communautés ethnoculturelles	4 %	4 %	3 %
Anglophones	1 %	1 %	1 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %
Personnes handicapées	9 %	10 %	9 %
Jeunes (moins de 35 ans)	17 %	14 %	19 %
Femmes	66 %	63 %	65 %

* Les étudiants et stagiaires ne sont pas compris dans le nombre de personnes en place au 31 mars.

Tableau 12

Comparaison du taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, de 2005-2006 à 2007-2008

	2005-2006		2006-2007		2007-2008	
Groupes cibles	**Nombre d'employés régulier**	**Taux de représentativité**	**Nombre d'employés régulier**	**Taux de représentativité**	**Nombre d'employés régulier**	**Taux de représentativité**
Communautés culturelles	5/128	4 %	5/122	4 %	4/118	3 %
Autochtones	-	-	-	-	-	-
Anglophones	1/128	1 %	1/122	1 %	1/118	1 %
Personnes handicapées	11/128	9 %	14/122	11 %	13/118	11 %

Tableau 13

Taux d'embauche des femmes 2007-2008

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	2	22	6	2	**32**
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008	50 % (2/4)	88 % (22/25)	75 % (6/8)	100 % (2/2)	**82 % (32/39)**

Tableau 14

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier par catégorie d'emploi au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	8 (1 H-C*)	68	20	22	**118**
Nombre de femmes en place	3	31	15	21	**70**
Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi	38 % (3/8)	46 % (31/68)	75 % (15/20)	95 % (21/22)	**59 % (70/118)**

* H-C : hors-cadre

5.2 Éthique et déontologie

L'Office s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie. En effet, le Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec a été adopté par le conseil d'administration en 1999 et est disponible sur notre site Web. Vous en trouverez le texte intégral à l'annexe 7.

Au cours de 2007-2008, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du Code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

Ce sujet étant en constante évolution, diverses actions sont prévues afin de maintenir et même d'améliorer cette approche, notamment des échanges sur l'éthique et les valeurs organisationnelles de l'Office.

5.3 Développement durable et changements climatiques

Depuis son entrée en vigueur le 1er janvier 2008, l'Office s'est familiarisé avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Des consultations ont été amorcées afin de produire, d'ici la fin de l'année 2008, un plan d'action en matière de

développement durable et de changements climatiques. Il a participé à la consultation publique réalisée par le gouvernement du Québec et a émis des commentaires.

L'Office réalise des actions concrètes qui répondent à certaines des orientations de la Stratégie comme l'orientation 8 qui consiste à « favoriser la participation à la vie collective » et l'orientation 9 qui vise à « prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques ». De même, certains projets du plan d'action de l'Office à l'égard des personnes handicapées s'inscrivent directement dans quelques-uns des objectifs de la Stratégie tels l'objectif 26 axé sur la prévention et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale de même que l'objectif 29 qui a pour but de « soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail ».

Avant même le dépôt de son plan d'action, l'Office a amorcé une campagne d'information et de sensibilisation, et quelques actions ont été entreprises, notamment la récupération de diverses matières utilisées à l'Office (papier, contenants en plastique, piles, ampoules énergivores, etc.) et le remplacement de produits jetables après usage (verres en carton, bâtonnets de plastique, etc.) par des produits réutilisables.

5.4 Égalité entre les femmes et les hommes

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2007-2010 en matière d'égalité entre des femmes et les hommes, l'Office a pris un engagement visant à améliorer la conciliation entre les responsabilités familiales et professionnelles des parents d'enfants handicapés. La mesure prévue au plan d'action consiste à soutenir la mise en œuvre de services de surveillance pour les jeunes handicapés de 12 à 21 ans de niveau secondaire qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe. Ces travaux s'inscrivent aussi dans le cadre de l'objectif 9 du plan stratégique (voir résultats p. 26).

5.5 Politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté sa politique linguistique le 20 novembre 2000. L'application de celle-ci est sous la responsabilité de la direction générale qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

Au cours de l'exercice, le comité a procédé à une mise à jour complète du guide de rédaction intitulé *L'Office comme il s'écrit*, un outil de travail destiné à uniformiser les pratiques linguistiques et usages rédactionnels du personnel de l'organisme.

Par ailleurs, le personnel de l'Office qui rencontre des difficultés au plan du français écrit peut en tout temps consulter l'un ou l'autre des conseillers en communication affectés à la révision linguistique et à la rédaction.

5.6 Protection des renseignements personnels

Conformément aux exigences formulées dans le plan d'action gouvernemental adopté par le Conseil des ministres le 12 mai 1999 en vue de renforcer la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et organismes, le responsable de la protection.

des renseignements à l'Office a poursuivi, au cours de la dernière année, les activités fixées consistant notamment à sensibiliser le personnel.

De plus, le responsable a entrepris diverses actions dans le but de se conformer au projet de loi nº 86, Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives, et ainsi mettre en œuvre ses modifications soit, entre autres, inventorier tous les fichiers de renseignements personnels et créer les registres appropriés.

En 2008-2009, des séances de formation seront offertes afin de s'assurer que les exigences fixées par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, par les règlements afférents et par la Commission d'accès à l'information soient respectées.

Liste des membres du conseil d'administration – 2007-2008

Membres nommés

Jacques Audy, région de la Capitale-Nationale

Louis Bourassa, région des Laurentides

Patric Carrier (jusqu'au 23 août 2007), région de l'Outaouais

Denyse Côté-Dupéré (membre du comité exécutif depuis le 5 décembre 2007), région du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Guy Dumas (représentant les ordres professionnels)

Céline Giroux (directrice générale et présidente par intérim jusqu'au 8 octobre 2007)

Sylvie Godbout, région de l'Estrie

Marie-Pierre Lachapelle, région de Laval

Pierre-Yves Lévesque (représentant les organismes de promotion)

Rémy Mailloux (vice-président depuis le 5 décembre 2007), région de l'Abitibi-Témiscamingue

Guy Plourde, région du Bas-Saint-Laurent

Maude Richard, région des Laurentides

Louis Roy (représentant les salariés jusqu'au 15 janvier 2007)

Luciana Soave, région de Montréal

André Tremblay (représentant les salariés)

Gabriel Tremblay (représentant les employeurs et membre du comité exécutif depuis le 5 décembre 2007)

Martin Trépanier (président depuis le 9 octobre 2007), région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Membres d'office

Sophie DeCorwin, ministère des Affaires municipales et des Régions

Annie Harvey, ministère du Travail (jusqu'au 22 janvier 2008)

Andrée Jacques, ministère des Services gouvernementaux

Claude Martin, ministère des Transports

Hélène McGee, ministère de la Culture et des Communications

Gilles Meunier, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (jusqu'au 24 janvier 2008)

Nicole Paquet, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (depuis le 25 janvier 2008)

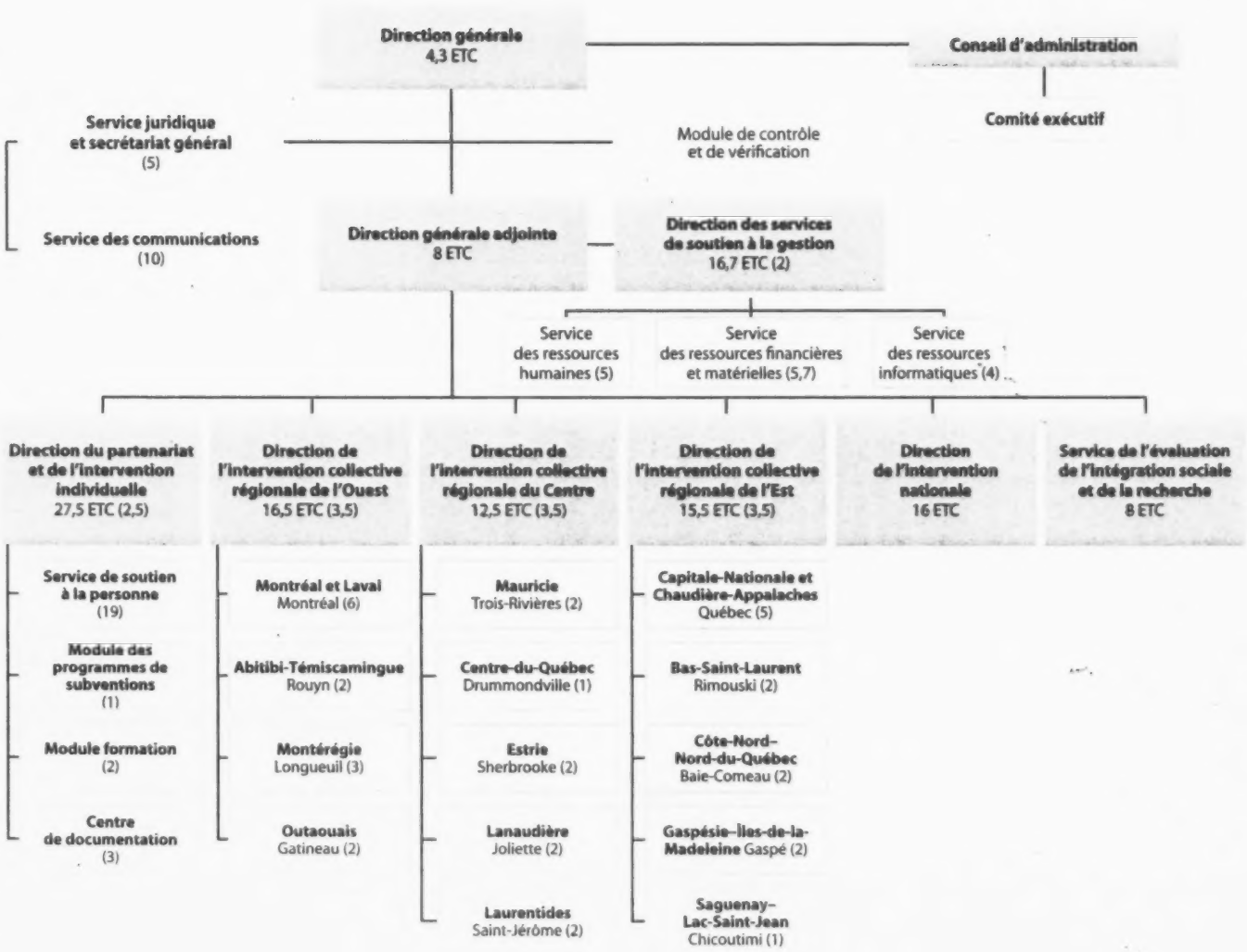
Liette Picard, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Rachel Ruest, ministère de la Santé et des Services sociaux

Brigitte Thériault, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ginette Villemure, ministère du Travail (depuis le 23 janvier 2008)

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2008



PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008

	Axes d'intervention	Objectif	Indicateur
Enjeu : Mise en œuvre de la loi **Orientation :** Favoriser la modernisation du cadre de l'action gouvernementale en faveur de l'intégration et de la participation sociale des personnes handicapées et du soutien à leur famille	Soutien aux décideurs gouvernementaux	Soutenir, d'ici mars 2008, les organismes visés dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de plans d'action.	• Outils de référence réalisés à l'intention des organismes visés • Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées
		Réaliser des activités générales d'information et des activités spécifiques de soutien à la mise en œuvre de certains articles de la loi.	• Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées • Nombre de partenaires joints • Outils de soutien spécifiques réalisés
		Collaborer, d'ici le 17 décembre 2006, à l'élaboration d'une politique gouvernementale de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public.	• Participation active aux travaux menés par le ministère responsable • Outils de soutien à l'élaboration de la politique mis à la disposition du ministère responsable
		Participer, d'ici le 31 mars 2008, aux travaux gouvernementaux visant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées.	• Participation active aux travaux menés par le ministère responsable • Bilan des projets d'intégration des personnes handicapéesles plus éloignées du marchédu travail réalisé
		Animer, d'ici le 17 décembre 2007, une démarche de concertation visant l'actualisation de la politique d'ensemble intitulée *À part…égale*.	• Documents de soutien rendus disponibles (portrait de la population, états de situation thématiques, cadre de référence) • Réalisation et étendue des activités de concertation • Dépôt d'un projet d'actualisation de la politique
	Promotion et concertation	Établir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, dans chaque région du Québec, au moins un projet visant à faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées dans un secteur jugé prioritaire.	• Nombre de projets établis • Nombre de régions couvertes • Nombre de partenaires impliqués
		Définir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, un cadre de référence sur l'approche « plan de services ».	• Tenue d'activités de concertation • Cadre de référence élaboré

	Axes d'intervention	Objectif	Indicateur
Enjeu : Obtention d'effets bénéfiques pour les personnes handicapées et leur famille **Orientation :** Susciter l'identification et la mise en place de solutions à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille dans le cadre de la réalisation des priorités d'action du gouvernement	Veille et conseil	Exercer, d'ici le 31 mars 2008, un rôle actif de vigie et proposer des solutions dans les secteurs de l'hébergement, de la réorganisation des services de santé et des services sociaux, des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique.	• Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés • Nombre et type de représentations effectuées dans les secteurs visés
		Conseiller le gouvernement, d'ici le 31 mars 2008, afin qu'il tienne compte de la réalité des familles où vit une personne handicapée dans l'élaboration et la mise œuvre de la politique en service de garde et celle portant sur la conciliation travail-famille.	• Nombre d'analyses (avis) et de recommandations réalisés • Nombre et type de représentations effectuées auprès des instances concernées
	Promotion et concertation	Organiser et animer, d'ici le 31 mars 2008, une concertation pour l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées.	• Nombre d'activités de concertation réalisées • Nombre de partenaires joints • Dépôt d'un document livrant les résultats de la concertation
Enjeu : Adaptation de l'Office aux objectifs de la modernisation de l'État **Orientation :** Améliorer la qualité des interventions de l'Office	Gouvernance	Finaliser, d'ici avril 2006, l'implantation de la réorganisation de l'Office.	• Degré de mise en œuvre du plan de réorganisation administrative • Tenue d'une démarche interne de réflexion sur le cadre d'activités des interventions collectives • Programme d'intervention collective adopté
	Services directs aux personnes handicapées et à leur famille	Établir, d'ici mars 2008, un processus continu de suivi et d'amélioration des services d'accueil-référence et de soutien-conseil (intervention individuelle).	• Évolution de l'utilisation des services (nombre de demandes d'accueil-référence et de dossiers de soutien-conseil, délais de traitement, couverture régionale, secteurs couverts) • Niveau de satisfaction de la clientèle • Cadre de référence en soutien à la personne adopté • Grappe d'information sur les programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille rendue disponible sur le Web • Suivi de l'entente préliminaire signée avec Services Québec
	Gouvernement en ligne, l'accessibilité	D'ici le 30 juin 2006, actualiser et améliorer le site Web de l'Office de façon à ce qu'il soit davantage accessible aux personnes handicapées.	• Respect des normes d'accessibilité • Dépôt d'un plan pluriannuel 2005-2008

	Axes d'intervention	Objectif	Indicateur
Enjeu : Adaptation de l'Office aux objectifs de la modernisation de l'État **Orientation :** Améliorer la qualité des interventions de l'Office	Gestion des ressources humaines	Établir, d'ici le 31 mars 2008, des plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en concordance avec la réorganisation entreprise, les nouvelles responsabilités confiées à l'Office et dans le respect des objectifs de réduction de la taille de l'État.	• Dépôt d'un plan pluriannuel 2005-2008

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La mission de l'Office des personnes handicapées du Québec

L'Office veille à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, au plan collectif, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et ceux de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective.

Nos services aux citoyens

Soutien à la personne

Accueil, information et référence

- Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille, nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.
- Lorsque nécessaire, nous référons la personne à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et nous assurons le suivi.

Soutien, conseil et accompagnement

- Nous conseillons et assistons, sur demande, une personne handicapée ou sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité tels que les services de garde, l'école, le travail, les loisirs, le transport, etc.
- Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent.
- Nous coordonnons, au besoin, le plan de services d'une personne handicapée.

Centre de documentation

Nous offrons des services spécialisés de consultation, de référence, de prêt de documents et de conseil documentaire dans le domaine des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

Information statistique

Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées.

Engagement de l'Office envers les citoyens

Accessibilité

- Pour obtenir les services de soutien à la personne, il n'y a qu'un seul numéro de téléphone à composer, peu importe votre lieu de résidence, soit le numéro sans frais 1 800 567-1465.
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités ainsi que notre site Web.
- Le Centre de documentation dispose de documents audiovisuels adaptés pour les personnes ayant une incapacité auditive et d'un poste de travail informatique multimédia pour les personnes ayant une incapacité visuelle.
- Le catalogue des documents disponibles à notre Centre de documentation peut être consulté en ligne.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le téléscripteur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
- Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect

- Notre personnel s'identifie clairement.
- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

Rapidité

Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires. Une boîte à suggestions virtuelle se trouve sur notre site Web et vous permet de nous les transmettre (www.ophq.gouv.qc.ca/boite_suggestions/).

Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires par écrit :

Chef du Service du soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
Service de soutien à la personne
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Traitement des plaintes

Si, malgré nos engagements, vous croyez avoir été lésé dans le cadre des services qui vous ont été rendus, l'Office des personnes handicapées du Québec dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute !

Vous devez adresser votre plainte au responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Ce dernier prendra connaissance de votre plainte et de vos commentaires concernant nos services et procédera à leur examen et à leur traitement.

Nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée rapidement, avec toute l'attention qu'elle mérite et en toute impartialité.

Pour joindre le responsable des plaintes

Par la poste :	Le responsable des plaintes Office des personnes handicapées du Québec 309, rue Brock Drummondville (Québec) J2B 1C5
Par téléphone :	819 475-8530
Sans frais :	1 800 567-1465
Par téléscripteur :	1 800 567-1477
Par courriel :	plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Le délai de traitement

- Nous traiterons votre plainte à l'intérieur d'un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception.
- Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courrier électronique aux questions nécessitant la transmission de renseignements personnels et confidentiels.

Révision et suivi

Cette déclaration de services est révisée annuellement. Elle fait l'objet d'un suivi périodique dont les résultats sont rendus publics dans le rapport annuel de gestion de l'Office.

Pour nous joindre

Heures d'ouverture :

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Pour obtenir des informations, du soutien-conseil ou de l'accompagnement :

Par téléphone :	1 800 567-1465 (sans frais)
Par téléscripteur :	1 800 567-1477 (sans frais)
Par télécopieur :	819 475-8409
Par courriel :	dpii@ophq.gouv.qc.ca
Par la poste :	Office des personnes handicapées du Québec Direction du partenariat et de l'intervention individuelle 309, rue Brock Drummondville (Québec) J2B 1C5

Pour joindre notre Centre de documentation :

Par la poste :	Office des personnes handicapées du Québec Centre de documentation 500, boul. René-Lévesque Ouest bureau 15.600 Montréal (Québec) H2Z 1W7
Par téléphone : *Sans frais :*	514 873-3574 1 888 264-2362
Par téléscripteur :	514 873-3574
Par télécopieur :	514 873-9706
Par courriel :	documentation@ophq.gouv.qc.ca

Bilan de réalisation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2007-2008*

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
Actions à l'égard de la mission générale				
D'ici le 31 mars 2008, améliorer la connaissance de l'Office, de son rôle, de ses activités, de ses productions et de ses positions par la population générale, incluant les personnes handicapées	Proportion de la population générale qui connaît l'Office, son rôle, ses services, ses activités, ses productions et ses positions	Diffusion de la proposition de politique *À part entière* : • publication et envoi d'une version éditée • mise en ligne du document • Information de la population et des partenaires par le biais du cyberbulletin *Express-O* • mise en œuvre des préparatifs pour sa présentation à deux congrès internationaux Révision et amélioration des publications du Service des communications : • révision et amélioration du bulletin *L'intégration* • modification du cyberbulletin *Express-O* (vol. 2), afin d'être conforme aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web Le plan de communication stratégique a été présenté au conseil d'administration le 24 mai 2007 La planification de la Semaine québécoise des personnes handicapées, du 1er au 7 juin 2008, est en cours le 24 mai 2007	Impossible d'évaluer l'indicateur de l'objectif La réalisation d'un sondage avait été prévue, mais celui-ci n'a pas été effectué	La réalisation du sondage devrait être reportée au plan d'action 2008-2009

* Présenté au conseil d'administration les 18 et 19 juin 2008.

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
Actions à l'égard de la mission générale (suite)				
D'ici le 17 décembre 2007, actualiser la politique d'ensemble *À part… égale*	Dépôt de la proposition de politique gouvernementale au ministre responsable	Travaux liés à l'actualisation de la politique	Dépôt de la proposition de politique *À part entière* au ministre responsable de l'application de la Loi, le 17 décembre 2007	L'objectif d'actualiser la politique d'ensemble *À part… égale* est atteint
Actions à l'égard des services à la population				
D'ici le 31 mars 2008, améliorer les connaissances de l'ensemble du personnel visé de l'Office à l'égard des communications adaptées utilisées par les personnes handicapées et des moyens de communication les plus adéquats	Pourcentage du personnel visé estimant avoir amélioré ses connaissances	Entente avec l'organisme Handidactis et préparation d'une formation Formation donnée le 17 avril 2008	Résultats de la formation du 17 avril 2008 : • 65 % ont amélioré leurs connaissances • 100 % sont *en accord*, ou *plutôt en accord*, avec l'affirmation : « Je me sens suffisamment outillé pour communiquer avec les personnes handicapées » Résultats du questionnaire distribué à tous les employés de l'Office : • 29 % ont *une faible* ou *aucune connaissance* des méthodes de communication à utiliser avec les personnes handicapées • 6 % estiment que le manque de connaissance les a empêchés d'effectuer des tâches ou de prendre contact avec certaines personnes • 65 % désireraient assister à une formation si elle était à nouveau offerte	Si une formation est à nouveau offerte, il est recommandé de revoir le plan et de l'adapter Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008 2009

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
Actions à l'égard des services à la population (suite)				
D'ici le 31 mars 2008, augmenter la proportion de vidéos accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Pourcentage des documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs, acquis durant l'année en fonction de leur disponibilité	Mise à jour de la politique d'acquisition et de développement de la collection du Centre de documentation	Augmentation du pourcentage d'acquisition de documents vidéo accessibles : • 2007-2008 : 36 % • 2006-2007 : 31 %	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008 2009 étant donné que l'Office a le souci d'offrir un service accessible à tous ses utilisateurs
Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public				
D'ici le 31 mars 2008, augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux équivalent à 11 %	Pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office Pourcentage d'embauche de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Inscription de l'objectif de 11 % à la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre le 25 octobre 2007 Inscription de l'objectif de 15 % dans le plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification des effectifs de l'Office le 18 septembre 2007	Le pourcentage d'employés handicapés au sein des effectifs de l'Office était de 9,3 % (14 sur 150) Le pourcentage d'embauches comblées par des personnes handicapées était de 5,1 % (2 sur 39)	Il est recommandé de reporter l'objectif lié à l'augmentation de la proportion de personnes handicapées embauchées et de renforcer les efforts de représentation auprès du Secrétariat du Conseil du trésor
D'ici le 31 mars 2008, augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Pourcentage d'embauche de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Contact avec l'ensemble des personnes handicapées inscrites sur les listes de déclaration d'aptitudes pour le recrutement Accueil de quatre stagiaires en provenance du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées Trois contacts téléphoniques avec les représentants du Secrétariat du Conseil du trésor		

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public (suite)				
D'ici le 31 mars 2008, réduire les difficultés rencontrées par les employés handicapés de l'Office dans l'accomplissement de leur travail au quotidien	Taux de satisfaction des employés handicapés à l'égard de l'application de la politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office	Adoption de la mise à jour de la politique d'adaptation des postes et du milieu de travail le 12 novembre 2007 Envois personnalisés de la politique le 30 octobre 2007 Séance d'information à l'intention des gestionnaires le 12 décembre 2007 Évaluation ergonomique des postes occupés par des personnes handicapées	Résultat du questionnaire distribué à tous les employés de l'Office : • neuf répondants bénéficient des retombées de la politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office • huit affirment être satisfaits des adaptations apportées (un s'est abstenu de répondre) • quatre affirment qu'une réévaluation régulière leur est offerte et cinq disent le contraire • neuf affirment être satisfaits de la politique	Il est recommandé qu'un rafraîchissement annuel de l'existence de cette politique soit effectué auprès des employés de l'Office, et spécialement auprès des personnes directement concernées par les mesures, pour que les gains acquis au cours de l'année soient conservés
D'ici le 31 mars 2008, améliorer l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office	Améliorations apportées à l'accessibilité du siège social selon les travaux prévus au plan de travail 2007-2008	Le projet d'accessibilité est divisé en trois phases : 1re phase – côté Brock 2e phase – extérieur de l'édifice 3e phase – côté Lindsay Les plans et devis de la phase 1 sont terminés	Des travaux sont en cours et les échéanciers des phases subséquentes figurent à l'agenda	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008- 2009

Objectifs	Indicateurs de suivi de l'objectif	Mesures mises en œuvre	Résultats	Recommandations
Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public (suite)				
D'ici le 31 mars 2008, que le personnel de l'Office maîtrise les connaissances à l'égard des procédures d'évacuation et des mesures d'urgence concernant les personnes handicapées	Proportion des employés de l'Office qui maîtrise les connaissances à l'égard des mesures d'urgence concernant les personnes handicapées	Les travaux réalisés au siège social de l'Office : • envoi d'un aide-mémoire • envoi d'une note indiquant que les procédures sont dans l'intranet • affichage de 75 fiches d'information • inclusion de l'information dans le guide de formation des nouveaux employés	Le personnel des régions n'a pas été informé 52 % des répondants affirment bien connaître les procédures d'évacuation et les mesures d'urgence de l'Office concernant les personnes handicapées	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008- 2009
D'ici le 31 mars 2008, rendre l'information de l'intranet accessible aux membres du personnel de l'Office ayant une incapacité visuelle	Taux de satisfaction des employés de l'Office ayant une incapacité visuelle à l'égard de l'accessibilité de l'intranet	Au 31 mars 2008, l'intranet de l'Office atteignait le niveau 2 ou AA	Les répondants affirment ne pas consulter l'intranet de l'Office et le considèrent inaccessible	Le report de l'objectif au prochain plan d'action est soumis au choix organisationnel
D'ici le 31 mars 2008, identifier dans chaque région du Québec des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Production d'un registre contenant les coordonnées et les caractéristiques de salles de réunion et de lieux d'hébergement accessibles aux personnes handicapées	Réalisation d'une grille d'évaluation identifiant les besoins spécifiques de l'Office Évaluation réalisée pour les hôtels et les salles de réunion des régions de Montréal et de Québec	Une identification préliminaire a été amorcée, mais le registre n'a pas été rédigé	Il est recommandé de reconduire cet objectif au plan d'action 2008 2009

Liste des publications 2007-2008

Revue L'intégration

- Mai 2007
- Décembre 2007

Feuillets d'information

- Programmes de subvention (réimpression)
- Centre de documentation (réimpression)
- Semaine québécoise des personnes handicapées
- Tableau synthèse de la proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées

Dépliants

- Tout comme vous, je suis unique (réimpression)
- Osez la différence (Lanaudière)
- Cahier de mise en candidature du Prix À part entière
- Semaine québécoise des personnes handicapées (municipalités)

Documents et brochures

- *Guide des besoins en soutien à la famille,* sections régionales (07, 14, 15 et 16), juin 2007
- *Plan d'action 2007-2008 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées,* juin 2007
- *Document de consultation en vue d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Assises, cibles et stratégies prioritaires,* août 2007
- *Document de consultation en vue d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, Cadre d'intervention,* août 2007
- *Document de consultation en vue d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, Synthèse,* août 2007
- *Document de consultation en vue d'une proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Guide relatif à la consultation,* août 2007
- *Rapport annuel de gestion 2006 -2007,* octobre 2007
- *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées,* décembre 2007
- *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Document d'accompagnement,* février 2008

- *La participation sociale des personnes handicapées* (4 documents), janvier 2008 :
  - *Les relations interpersonnelles et les responsabilités*
  - *L'habitation, les communications et les déplacements*
  - *La vie communautaire*
  - *Les activités de la vie quotidienne*
- *Guide d'information sur le passage du primaire au secondaire* (Lanaudière), février 2008
- *Guide des besoins en soutien à la famille*, section nationale, février 2008

Autres documents produits

- *Travaux de révision du Code de construction du Québec : avis de l'Office des personnes handicapées du Québec* (5 avril 2007)
- *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées, cadre financier 2008-2010 : commentaires et recommandations préliminaires de l'Office des personnes handicapées du Québec*, mai 2007
- *Recommandations et propositions de pistes d'action de l'Office des personnes handicapées du Québec en vue de l'élaboration du plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*, août 2007
- *Consultation publique sur les conditions de vie des aînés : mémoire de l'Office des personnes handicapées*, septembre 2007
- *Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec au Groupe de travail sur le financement du système de santé*, novembre 2007
- *Projet de loi n° 42, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude, et projet de loi n° 55 Loi modifiant de nouveau le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives. Commentaires et recommandations de l'Office des personnes handicapées du Québec*, novembre 2007
- *Consultation sur le dépistage prénatal : mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, 14 mars 2008

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec

(Adopté au conseil d'administration du 29 avril 1999)

Chapitre 1 – Champ d'application

1. Le présent code s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président-directeur général, nommés ou désignés en vertu de l'article 6 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., c. E-20.1).

   Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 7 de ladite loi.

Chapitre 2 – Principe d'éthique et règles générales de déontologie

2. En tant qu'administrateur public, chaque membre du conseil d'administration de l'Office est nommé ou désigné pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le *Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec*. En cas de divergence, les principes et les règles le plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

6. Le président-directeur général, à titre de porte-parole de l'Office, et/ou tout membre du conseil agissant à ce titre doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer au conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise en indiquant, le cas échéant, la nature et leur valeur.

8. Le président-directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Toute autre membre du conseil qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président-directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

10. Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

    Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

11. Le président-directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

12. Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

13. Le membre du conseil ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

14. Le membre du conseil doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

16. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle ou non disponible au public concernant l'Office, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de telles informations.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information confidentielle ou non disponible au public.

    Les autres membres du conseil ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec le membre du conseil qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président-directeur général doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil d'administration.

Chapitre 3 – Activités politiques

18. Le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

19. Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit informer le président-directeur général et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions.

Chapitre 4 - Rémunération

22. Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon le Décret concernant les règles sur les frais de déplacement des présidents, vice-présidents, et membres d'organismes gouvernementaux (Décret 2500-83 du 30 novembre 1983, tel que modifié), le paiement d'honoraires selon le Décret concernant l'allocation de présence des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec (Décret 2412-80 du 13 août 1980) et, dans le cas du président-directeur général, les indemnités, allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.

23. Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

24. Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Le président-directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

27. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.

28. Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

    La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

Chapitre 5 – Processus disciplinaire

29. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président-directeur général, un membre nommé du conseil ou un ministre qui est en cause.

    Le président-directeur général est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres d'office, en collaboration avec le sous-ministre concerné.

30. Le membre du conseil à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

31. L'autorité compétente fait part au membre du conseil des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

32. Sur conclusion qu'un membre du conseil a contrevenu à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics ou au Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 29, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier ; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

33. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

34. Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée

Coordonnées de l'Office des personnes handicapées du Québec

SIÈGE SOCIAL
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE DE DOCUMENTATION
500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3574
Sans frais : 1 888 264-2362
Téléscripteur : 514 873-3574
Télécopieur : 514 873-9706
documentation@ophq.gouv.qc.ca

Pour obtenir des informations, du soutien conseil ou de l'accompagnement (pour toutes les régions) :

Direction du partenariat et de l'intervention individuelle
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8467
Courriel : dpii@ophq.gouv.qc.ca

Intervention collective régionale

Ce type d'intervention a pour but d'appuyer et de soutenir les organismes publics et privés, les entreprises, les groupes ou les individus dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant l'intégration sociale des personnes handicapées.

Pour les régions : *Mauricie, Estrie, Lanaudière, Laurentides, Centre-du-Québec*

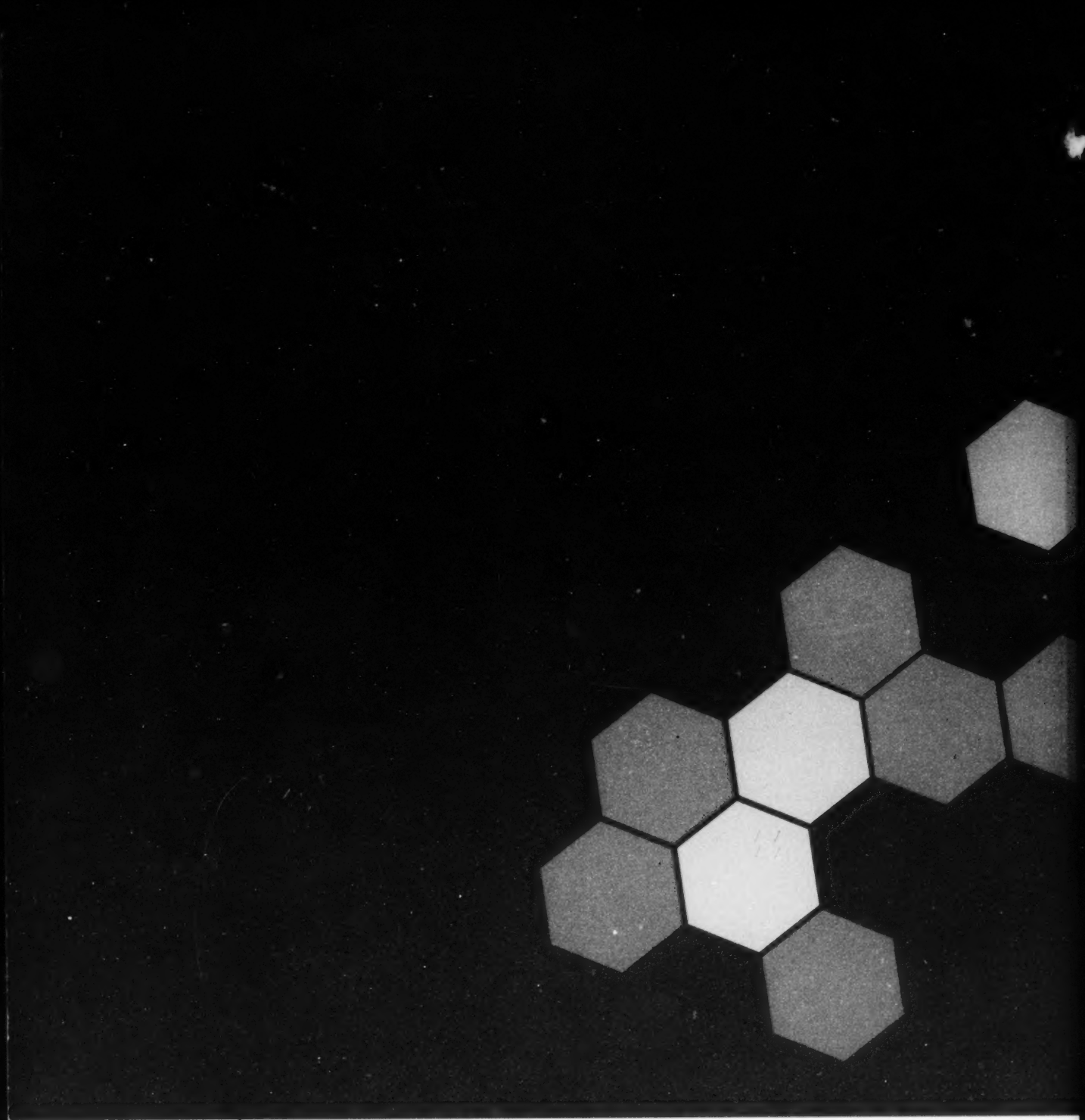
Direction de l'intervention collective régionale du Centre
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée 19
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone et téléscripteur : 819 371-6926
Sans frais : 1 888 371-6926
Télécopieur : 819 371-6931
Courriel : dicrc@ophq.gouv.qc.ca

Pour les régions : *Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord–Nord-du-Québec, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine*

Direction de l'intervention collective régionale de l'Est
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4
Téléphone et téléscripteur : 418 643-1599
Sans frais : 1 888 643-1599
Télécopieur : 418 528-0277
Courriel : dicre@ophq.gouv.qc.ca

Pour les régions : *Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Laval, Montérégie*

Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 15.700
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3905
Sans frais : 1 888 873-3905
Téléscripteur : 514 873-9880
Télécopieur : 514 873-4299
Courriel : dicro@ophq.gouv.qc.ca



Office des personnes handicapées
Québec